

**Муниципальное автономное учреждение  
дополнительного образования города Нижневартовска  
«Центр детского творчества»**

УТВЕРЖДАЮ  
исполняющий обязанности директора,  
заместитель директора  
по учебно-воспитательной работ  
МАУДО г.Нижневартовска «ЦДТ»  
\_\_\_\_\_ Р.В. Кельбас  
Приказ от 13.03.2023 №149

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДА НИЖНЕВАРТОВСКА  
«ЦЕНТР ДЕТСКОГО ТВОРЧЕСТВА»**

## **I. Общие положения**

1.1. Регламент работы с обращениями граждан в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования города Нижневартовска «Центр детского творчества» (далее – учреждение) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес директора учреждения, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в образовательном учреждении, подведомственном департаменту образования, (далее – учреждение) осуществляется в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ (с изменениями);
- с Уставом учреждения и другими документами, относящимися к компетенции учреждения.

1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами и Уставом учреждения.

## **II. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении**

2.1. Приём, регистрация и рассмотрение письменных обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. При рассмотрении обращений граждан директор учреждения, либо назначенный руководителем ответственный работник:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- в случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- предоставляет отчётность (приложение 1) в департамент образования ежегодно до 25 декабря.

2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Директор учреждения вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

### **III. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан**

3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан ведется отдельно от общего делопроизводства учреждения. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается на секретаря.

3.2. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:

- журнал регистрации приема граждан по личным вопросам директором учреждения;

- документы личного приема граждан директором учреждения (карточки личного приема, справки, сведения, переписка);

- журнал регистрации письменных обращений граждан;

- письменные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению.

3.3. Письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются, оформляются по регистрационно-контрольным формам (приложение 2 к Регламенту), рассматриваются директором учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.

3.4. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.

3.5. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.

3.6. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.

3.7. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.

3.8. Контроль за соблюдением Регламента в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» осуществляет директор учреждения.

3.9. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения, о чем также делается отметка в регистрационно-контрольных формах. Распоряжение о снятии с контроля дает руководитель учреждения.

### **IV. Личный приём граждан**

4.1. Личный прием граждан директором учреждения проводится еженедельно, согласно утвержденному директором учреждения графику ( по

вторникам с 14.00 до 16.00 часов). Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в здании учреждения на общедоступном месте.

4.2. Во время личного приема заполняются контрольно – регистрационные карточки по форме (приложение 3 к Регламенту).

4.3. Организацию проведения личного приема директором учреждения, регистрацию, текущий контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет секретарь.

Приложение 1  
к регламенту работы с обращениями  
граждан в образовательном учреждении

**ФОРМА 1**

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о количестве и характере обращений граждан, поступивших в адрес**  
**муниципального автономного учреждения дополнительного образования**  
**города Нижневартовска**  
**«Центр детского творчества»**  
**за 20    год**

№ п/п	Наименование сведений	Предыдущий период	Отчётный период	Отчётный к предыдущему в %
1.	Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приёмах, на выездных приёмах)			
2	Количество письменных обращений			
	- бессмысленные по содержанию			
	- поставлено на контроль			
	- направлено на исполнение без контроля			
	- коллективных			
	- повторных			
3.	Рассмотрено с нарушением установленных сроков			
4.	Проверено обращений граждан с выездом на место			
5.	Заявители льготных категорий (письменные обращения)			
	- афганцы			
	- вдовы			
	- ветераны труда			
	- инвалиды			
	- инвалиды труда			
	- инвалиды детства			
	- инвалиды ВОВ			
	- одинокие матери			
	- мигранты и беженцы			
	- многодетные семьи			
	- опекуны			
	- пострадавшие от пожара			
	- пострадавшие от радиации			
	- репрессированные			
	- семьи погибших			
	- участники ВОВ			
	- участники локальных войн			
	- МЧС			
	- ветераны ВС			
- семьи с детьми инвалидами				
- труженики тыла				
Всего				
	- не имеют льгот			
6.	Всего проведено личных приёмов граждан			
7.	Принято всего граждан на личных приёмах			

8.	Рассмотрено всего обращений на личных приёмах граждан			
9.	Данные о выездных приёмах граждан			
9.1	Всего проведено выездных приёмов			
9.2	Принято всего граждан на выездных приёмах			
9.3	Рассмотрено всего обращений на выездных приёмах			
10.	Данные о проведении «прямых телефонных линий» с населением			
10.1	Всего проведено «прямых телефонных линий»			
10.2	Поступило обращений в ходе проведения «прямых телефонных линий» с населением			

**Директор**

**А.Г. Ахметзянова**

Приложение 1  
к регламенту работы с обращениями  
граждан в образовательном учреждении

ФОРМА 2

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях**  
**граждан, и о результатах рассмотрения в**  
**муниципальном образовательном учреждении дополнительного образования города**  
**Нижевартовска**  
**«Центр детского творчества»**

за 20 год

№ п/п	Тематика вопроса	Количество письменных обращений	Количество обращений на личном приёме	Выездной приём	Всего
1.	<b>Темы обращений</b>				
1.1	Труд и зарплата				
1.2	Государство, общество, политика				
1.3	Наука, культура, спорт, информация				
1.4	Народное образование				
	- дошкольное образование				
	- основное общее, среднее (полное) общее образование				
	- дополнительное образование				
1.5	Коммунально-бытовое обслуживание				
1.6	Финансовые вопросы				
1.7	Жалобы на должностные лица				
1.8	Работа с обращениями граждан				
1.9	Приветствия, благодарности				
1.10	Вопросы, не вошедшие в классификатор				
	Итого				
2.	<b>Результаты рассмотрения</b>				
2.1	Решено положительно				
2.2	Дано разъяснение				
2.3	Отказано				
2.4	Находится в работе				
	Итого				

Директор

А.Г.Ахметзянова

Приложение 2  
к регламенту работы с обращениями  
граждан в образовательном учреждении

**Муниципальное образовательное учреждение дополнительного**  
(Наименование учреждения)  
**образования города Нижневартовска**  
**«Центр детского творчества»**

**Карточка письменного обращения**

Карточка № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Вид документа	(жалоба, предложение, заявление)		Приложение (наименование приложений документов, кол – во стр.)	(Отметка о контроле)	
Льготная категория	(перечень в п.5 формы 1 приложение №1 к приказу)	Социальный статус	(служащий, рабочий, домохозяйка, безработный, студенты, тд.)		
Фамилия		Имя		Отчество	
Место работы				Телефон	
Адрес					
Ответ направить	(указывается почтовый адрес, либо электронный адрес и др.)				
Куда адресовал заявитель	(руководителю учреждения _____)				
Откуда поступило	(способ поступления: почтой, электронной почтой, лично, через сайт)				
Регистрационный номер от					
Тема					

Краткое содержание

Куратор		Дата исполнения	
Исполнитель		Резолюция	

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял: \_\_\_\_\_



Приложение 3  
к регламенту работы с обращениями  
граждан в образовательном учреждении

**Карточка личного приёма граждан**  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_ социальный статус \_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_

Ответ направить \_\_\_\_\_

Тема \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель \_\_\_\_\_ Дата исполнения \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Исполнитель \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Перенос срока \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_

(подпись)