

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступивших
в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
«Центр детского творчества»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» (далее – Порядок, МАУДО «ЦДТ» соответственно), определяет порядок рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – обращение) и проведения личного приема граждан директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ» (далее – личный прием граждан).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, или их уполномоченные представители.

Полномочия уполномоченных представителей, указанных в абзаце первом настоящего пункта, подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в МАУДО «ЦДТ» и должностным лицам МАУДО «ЦДТ».

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Производство гражданином аудио – и видеосъемки в ходе осуществления права на личное обращение, в том числе при осуществлении личного приема граждан директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ», не предусмотрено статьей 5 и статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Место нахождения МАУДО «ЦДТ»: 167018, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Мира, дом 11А.

Прием обращений осуществляется:

понедельник-пятница	9 ч. 00 мин. до 16 ч. 12 мин.
обеденный перерыв	с 13 ч. 00 мин. до 14 ч. 00 мин.

суббота 9 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин.
обеденный перерыв с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин.
воскресенье выходной день

Согласно ч. 2 ст. 112 Трудового кодекса Российской Федерации при совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий, после праздничного рабочий день, за исключением выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 и 8 января.

Телефон приемной МАУДО «ЦДТ»: (8212) 62-55-92.

Телефон директора МАУДО «ЦДТ»: (8212) 62-89-26.

Адрес электронной почты МАУДО «ЦДТ»: cdt_syk@edu.rkomi.ru.

Официальный сайт МАУДО «ЦДТ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.centrinteres.ru.

1.4. Обратиться в МАУДО «ЦДТ» и к должностным лицам МАУДО «ЦДТ» можно следующими способами:

- в письменной форме по адресу: 167018, г. Сыктывкар, ул. Мира, д. 11А, Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества»;

- отправить обращение посредством электронной формы обратной связи в разделе «Интернет приемная» на официальном сайте МАУДО «ЦДТ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: (<http://www.centrinteres.ru>), а также на адрес электронной почты МАУДО «ЦДТ»: cdt_syk@edu.rkomi.ru.

- доставить обращение в письменной форме лично в МАУДО «ЦДТ» по адресу: 167018, г. Сыктывкар, ул. Мира, д. 11А, Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества» кабинет № 300, прием обращений в письменной форме производится с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.12, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, в субботу с 9.00 до 15.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00, воскресенье-выходной день, нерабочие праздничные дни;

- устно в ходе личного приема граждан, проводимого директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ».

1.5. Информация по вопросам настоящего Порядка может быть получена гражданами:

- непосредственно в МАУДО «ЦДТ» на информационных стендах;

- на официальном сайте МАУДО «ЦДТ» в разделе «Обращения граждан»;

- по почте (по обращениям в письменной форме граждан);

- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, электронной почты.

Гражданин вправе получить устную информацию о регистрации его обращения по телефону.

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается в фойе здания МАУДО «ЦДТ», а также на официальном сайте МАУДО «ЦДТ».

На официальном сайте МАУДО «ЦДТ» размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование и почтовый адрес МАУДО «ЦДТ»;
- телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес электронной почты МАУДО «ЦДТ»;
- настоящий Порядок;
- форма обращений.

1.6. Ответственным за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке, в том числе за подготовку информации для размещения на официальном сайте МАУДО «ЦДТ», а также на информационных стендах МАУДО «ЦДТ» является делопроизводитель.

1.7. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон №59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-

ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Уставом муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Центр детского творчества», Порядком рассмотрения обращения граждан, поступивших в администрацию муниципального образования городского округа «Сыктывкар» утвержденным Постановлением администрации МО ГО «Сыктывкар» от 25.10.2017 № 10/3647, настоящим Порядком.

2.2. МАУДО «ЦДТ», должностное лицо МАУДО «ЦДТ»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона №59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении;

- уведомляет гражданина в течение 7 дней со дня регистрации обращения о переадресации его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона №59-ФЗ.

2.3. При рассмотрении обращения МАУДО «ЦДТ» или должностным лицом МАУДО «ЦДТ» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона №59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона №59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном

и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.4. Регистрация обращений производится делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Порядку) в течение 3 рабочих дней со дня поступления обращения в МАУДО «ЦДТ» или должностному лицу МАУДО «ЦДТ» в письменной форме (далее – обращение в письменной форме) или в форме электронного документа (далее – электронное обращение).

В случае поступлений обращений в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день МАУДО «ЦДТ».

2.5. Требования к обращению в письменной форме:

2.5.1. В обращении в письменной форме, поступившем в МАУДО «ЦДТ» или должностному лицу МАУДО «ЦДТ», гражданин в обязательном порядке указывает наименование МАУДО «ЦДТ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

2.5.2. Граждане вправе при необходимости указать в обращении электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.5.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме дополнительные документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме, путем направления дополнительных документов и материалов на адрес электронной почты МАУДО «ЦДТ».

Рекомендуемая форма обращения в письменной форме приведена в приложении №2 к настоящему Порядку, а также размещена на официальном сайте МАУДО «ЦДТ».

2.5.4. Обращение, поступившее в МАУДО «ЦДТ» или должностному лицу МАУДО «ЦДТ» в форме электронного документа в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте МАУДО «ЦДТ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 1 рабочего дня направляется на адрес электронной почты МАУДО «ЦДТ» и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.5. Обращение, направленное в МАУДО «ЦДТ» или должностному лицу МАУДО «ЦДТ» в форме электронного документа на адрес электронной почты МАУДО «ЦДТ» поступает на адрес электронной почты МАУДО «ЦДТ» и подлежит регистрации в журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.5.6. В обращении, направленном в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть

направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.6 Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.5 настоящего Порядка.

2.7. При приеме обращения в письменной форме непосредственно от гражданина на втором экземпляре принятого обращения в письменной форме ставится штамп с указанием даты его принятия и сообщается контактный телефон МАУДО «ЦДТ».

2.7.1. По просьбе гражданина на втором экземпляре принятого обращения могут быть указаны фамилия и инициалы, должность лица, принявшего письменного обращение.

2.8. Обращение проверяется делопроизводителем на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.9. При регистрации в журнале регистрации обращений граждан МАУДО «ЦДТ» заполняются следующие необходимые данные:

- порядковый номер, номер регистрации обращения;
- дата регистрации обращения;
- вид запроса;
- способ получения обращения (лично, почта России, электронная почта, факс, другое), если обращение в письменной форме направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже), суть вопроса, контроль, резолюция руководителя, исполнитель, срок исполнения, отметка об исполнении, тип отправки, отмечается возврат уведомлений о получении ответа заявителем, отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.8 настоящего Порядка).

2.10. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.11. Зарегистрированное обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение по компетенции и оформление резолюции директору МАУДО «ЦДТ», заместителю директора МАУДО «ЦДТ». Срок оформления резолюции составляет не более 1 рабочего дня со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение должностному лицу МАУДО «ЦДТ» о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа на обращение.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в МАУДО «ЦДТ».

2.12. После оформления резолюции директором МАУДО «ЦДТ», заместителем директора МАУДО «ЦДТ», обращение возвращается делопроизводителю для регистрации резолюции в журнале регистрации обращений граждан МАУДО «ЦДТ» и направления резолюции и обращения исполнителю не позднее следующего рабочего дня со дня получения резолюции с указанием срока подготовки ответа.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее – соисполнители), то копия обращения и резолюции к нему направляются всем исполнителям. Оригинал обращения находится на контроле делопроизводителя. Исполнителями и соисполнителями являются заместители директора МАУДО «ЦДТ», заведующие отделами МАУДО «ЦДТ».

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.13. Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему (при их наличии), запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, определяет работника МАУДО «ЦДТ», ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

В случае если гражданин в подтверждение своих доводов приложил к своему обращению или представил (направил) при рассмотрении обращения документы, материалы либо их копии и настаивает на возвращении их ему, то они должны быть возвращены гражданину вместе с ответом на обращение. При этом исполнители для рассмотрения обращения вправе изготовить копии возвращаемых документов и материалов.

2.14. В соответствии со статьей 11 Закона № 59-ФЗ:

- в случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- МАУДО «ЦДТ», должностное лицо МАУДО «ЦДТ» при получении обращения в письменной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации обращения в журнале регистрации обращений граждан МАУДО «ЦДТ» сообщается гражданину, направившему обращение;

- в случае если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МАУДО «ЦДТ», заместитель директора МАУДО «ЦДТ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАУДО «ЦДТ» или одному и тому же должностному лицу МАУДО «ЦДТ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МАУДО «ЦДТ» или соответствующему должностному лицу МАУДО «ЦДТ».

2.15. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, директор МАУДО «ЦДТ», заместители директора МАУДО «ЦДТ», вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 календарных дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя директора МАУДО «ЦДТ», заместителя директора МАУДО «ЦДТ» служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции директором МАУДО «ЦДТ», заместителем директора МАУДО «ЦДТ» составляет не более 3 рабочих дней со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции директора МАУДО «ЦДТ», заместителя директора МАУДО «ЦДТ» о продлении срока исполнения поручения в адрес

заявителя в течение 1 рабочего дня направляется уведомление за подписью директора МАУДО «ЦДТ», заместителя директора МАУДО «ЦДТ» о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан МАУДО «ЦДТ» в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ».

2.16. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в пределах компетенции МАУДО «ЦДТ» в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности МАУДО «ЦДТ», развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребует в случае принятия предложения;

- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.17. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, в пределах компетенции МАУДО «ЦДТ» производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления;

- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер;

- обоснованность сообщения о недостатках в работе МАУДО «ЦДТ» и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц.

С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.18. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, в пределах компетенции МАУДО «ЦДТ» анализируется обоснованность просьбы

гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) МАУДО «ЦДТ» положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом в течение рабочего дня со дня признания жалобы обоснованной направляется директору МАУДО «ЦДТ», заместителю директора МАУДО «ЦДТ», для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.19. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУДО «ЦДТ», обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в обращении вопросов требует запроса дополнительной информации, МАУДО «ЦДТ» в течении 7 рабочих дней направляет запрос в соответствующую организацию для организации работы по данному обращению и предоставлении ответа в МАУДО «ЦДТ» в течении 10 рабочих дней.

МАУДО «ЦДТ» или должностное лицо МАУДО «ЦДТ» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах, организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения в письменной форме.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, муниципальную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений

законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 календарных дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению.

2.20. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МАУДО «ЦДТ» или заместитель директора МАУДО «ЦДТ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись МАУДО «ЦДТ» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.21. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, соисполнитель, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа на обращение по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ.

2.22. Исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня поступления проекта ответа рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания директору МАУДО «ЦДТ», заместителю директора МАУДО «ЦДТ».

2.23. Директор МАУДО «ЦДТ», заместитель директора МАУДО «ЦДТ» в течение 3 рабочих дней со дня поступления ответа подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.24. Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, без продления срока рассмотрения обращения.

2.25. Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью директора МАУДО «ЦДТ», заместителя директора МАУДО «ЦДТ» направляется исполнителем делопроизводителю для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Делопроизводитель в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в журнале регистрации обращений граждан МАУДО «ЦДТ», оформляет почтовое отправление в конверт, заносит необходимые данные в реестр для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в МАУДО «ЦДТ» из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией

ответа на обращение направляется в срок, указанный в части 1 статьи 12 Закона №59-ФЗ, в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на электронное обращение, поступившее в МАУДО «ЦДТ» или должностному лицу МАУДО «ЦДТ», направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется первому лицу, подписавшему обращение, указавшему адрес, по которому должен быть направлен ответ, для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

В случае если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавшим обращение, копия ответа направляется каждому из них по указанным ими адресам.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении № 3 к настоящему Порядку.

В случае невозможности отправки ответа адресату (отсутствие обратного адреса, контактного телефона и т.п.), ответ подшивается в личное дело гражданина, которое формируется при подаче заявления гражданина и по требованию адресата выдается лично.

III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Директор МАУДО «ЦДТ», заместители директора МАУДО «ЦДТ» ведут личный прием граждан по предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом МАУДО «ЦДТ».

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан производится делопроизводителем в журнале регистрации приема посетителей директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ», по личным вопросам.

Запись на личный прием производится с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.12 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов, субботу с 09.00 до 15.00 часов, перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов (приложение № 4 к настоящему Порядку).

Регламентированное время приема одного посетителя составляет не более 30 минут.

- к директору МАУДО «ЦДТ» каждый понедельник и среда месяца с 15.00 до 17.00 часов;

- к заместителю директора курирующего вопросы учебно –воспитательного процесса МАУДО «ЦДТ» каждый четверг и субботу месяца с 15.00 до 17.00 часов;

- к заместителю директора курирующего вопросы административно-хозяйственной работы МАУДО «ЦДТ» каждый вторник и пятницу месяца с 15.00 до 17.00 часов;

Предварительная запись на личный прием производится по телефону, а также при личном обращении в МАУДО «ЦДТ».

Заявитель при записи на личный прием предъявляет документ, удостоверяющий личность, и кратко излагает суть обращения.

Заявитель при записи на личный прием по телефону указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес заявителя, контактный телефон, кратко излагает суть обращения.

В ходе предварительной записи делопроизводителем устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений делопроизводителем подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи при личном обращении заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию МАУДО «ЦДТ» или соответствующего должностного лица МАУДО «ЦДТ» с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления ему следует обратиться;

- по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

- заявитель обжалует судебное решение;

- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;

- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При записи на личный прием к директору МАУДО «ЦДТ», заместителю директора МАУДО «ЦДТ», делопроизводителем заполняется карточка личного приема граждан (далее – карточка) по форме (приложение № 5 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: дата приема, время приема, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, краткое содержание устного обращения, повторность обращения, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) ведущего прием, резолюция ведущего прием, срок исполнения, результаты рассмотрения обращения.

После предварительной записи на личный прием к директору МАУДО «ЦДТ», заместителям директора МАУДО «ЦДТ», делопроизводителем сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в МАУДО «ЦДТ», проводится в кабинете директора МАУДО «ЦДТ», заместителей директора МАУДО «ЦДТ».

3.4. В ходе подготовки к личному приему директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ», делопроизводитель осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

3.5. Организацию проведения личного приема директора МАУДО «ЦДТ», заместителей директора МАУДО «ЦДТ» осуществляет делопроизводитель.

Контроль за организацией и проведением личного приема граждан директором МАУДО «ЦДТ», заместителей директора МАУДО «ЦДТ» осуществляет делопроизводитель.

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допуск граждан в здание МАУДО «ЦДТ» осуществляется в соответствии с положением «О пропускном и внутриобъектовом режимах в МАУДО «ЦДТ, обеспечение которых осуществляется ООО ОО «Север СП»».

3.7. Приглашение граждан на личный прием осуществляется делопроизводителем по телефону, или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде.

3.7. Личный прием директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ» осуществляется в порядке очередности, согласно записи в журнале регистрации приема посетителей директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ» по личным вопросам, приглашенных на личный прием и в течение установленного времени, в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом МАУДО «ЦДТ».

3.8. Для участия в личном приеме, который проводят директор МАУДО «ЦДТ», заместители директора МАУДО «ЦДТ» могут быть приглашены заведующие отделами, работники МАУДО «ЦДТ», в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.9. Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема директором МАУДО «ЦДТ», заместителей директора МАУДО «ЦДТ» заносится в карточку.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам МАУДО «ЦДТ», то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней.

3.10. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения производится запись в карточке.

3.11. В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу

поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУДО «ЦДТ» или должностного лица МАУДО «ЦДТ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.12. Результат личного приема директора МАУДО «ЦДТ», заместителей директора МАУДО «ЦДТ» и поручения должностным лицам МАУДО «ЦДТ» (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является один или несколько из нижеперечисленных вариантов:

- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление поручений должностным лицам МАУДО «ЦДТ» о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;

- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУДО «ЦДТ» или должностного лица МАУДО «ЦДТ»;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.13. Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная директором МАУДО «ЦДТ», заместителем директора МАУДО «ЦДТ», карточка личного приема регистрируется делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан (личный прием директора МАУДО «ЦДТ», заместителей директора МАУДО «ЦДТ» по личным вопросам) по форме (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.14. Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из журнала регистрации приема посетителей директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ» по личным вопросам, приглашенных на личный прием к директору МАУДО «ЦДТ», заместителю директора МАУДО «ЦДТ» в следующих случаях:

- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле работником службы контроля и работы с документами.

- по устному и по телефону сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

3.15. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками МАУДО «ЦДТ» настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ».

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится делопроизводителем.

4.3. Обращение снимается с контроля делопроизводителем в журнале регистрации обращений граждан МАУДО «ЦДТ» после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения делопроизводитель с документами вносит в журнал регистрации обращений граждан МАУДО «ЦДТ».

4.4. В рамках осуществления общего контроля делопроизводитель в течение недели направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений по форме согласно приложению № 7 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля делопроизводитель в течение недели проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, сообщает директору МАУДО «ЦДТ» о нарушении сроков рассмотрения обращений, с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.

4.6. Делопроизводитель докладывает о результатах рассмотрения обращений и информирует о неисполненных в срок обращениях директору МАУДО «ЦДТ» с участием заместителей директора МАУДО «ЦДТ», в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.7. Работники МАУДО «ЦДТ» несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

V. Списание обращений «В личное дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В личное дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел МАУДО «ЦДТ» (далее – Номенклатура дел), ежегодно утверждаемой приказом МАУДО «ЦДТ».

5.2. Документы «В личное дело» формируются в рабочем порядке по форме (приложение № 8 к настоящему Порядку) в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В личное дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В личное дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка работником службы контроля и работы с документами.

5.5. Списанные «В личное дело» материалы хранятся в службе контроля и работы с документами. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

5.6. Допускается вкладывать в личное дело копии документов.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МАУДО «ЦДТ», а также должностных лиц МАУДО «ЦДТ» при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) МАУДО «ЦДТ», должностных лиц МАУДО «ЦДТ», ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц МАУДО «ЦДТ», ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в МАУДО «ЦДТ» в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 9 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.5 раздела II настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица МАУДО «ЦДТ», действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин вправе направить жалобу директору МАУДО «ЦДТ», заместителю директора МАУДО «ЦДТ», в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления МАУДО «ЦДТ» в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия,

директор МАУДО «ЦДТ», заместители директора МАУДО «ЦДТ» вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью директора МАУДО «ЦДТ», заместителя директора МАУДО «ЦДТ» направляется в адрес гражданина в течение одного дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10. Гражданин вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Центра, должностных лиц Центра при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

Форма
Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	№ регистрац ии	дата	размеще- ние на портале ССТУ. РФ (дата)	вид запроса	автор сопровод. письма, тип доставки (лично, почта, э/п, факс)	Ф.И.О гражданина (автор)	суть вопроса	конт роль	резолю ция	испол нитель	внутренний контроль	срок испол нения	отмет ка об испол нении	отправ ка в ОУ	тип отпра вки	возв рат уведом ле ний о получе нии, дата получен ия заяви телем
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

Рекомендуемая форма обращения

Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования «Центр
детского творчества»
(наименование учреждения)

(фамилия, инициалы имени и отчества директора
МАУДО «ЦДТ»)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, по которому
должен быть направлен ответ:

контактный телефон: _____

Заявление (предложение, жалоба)

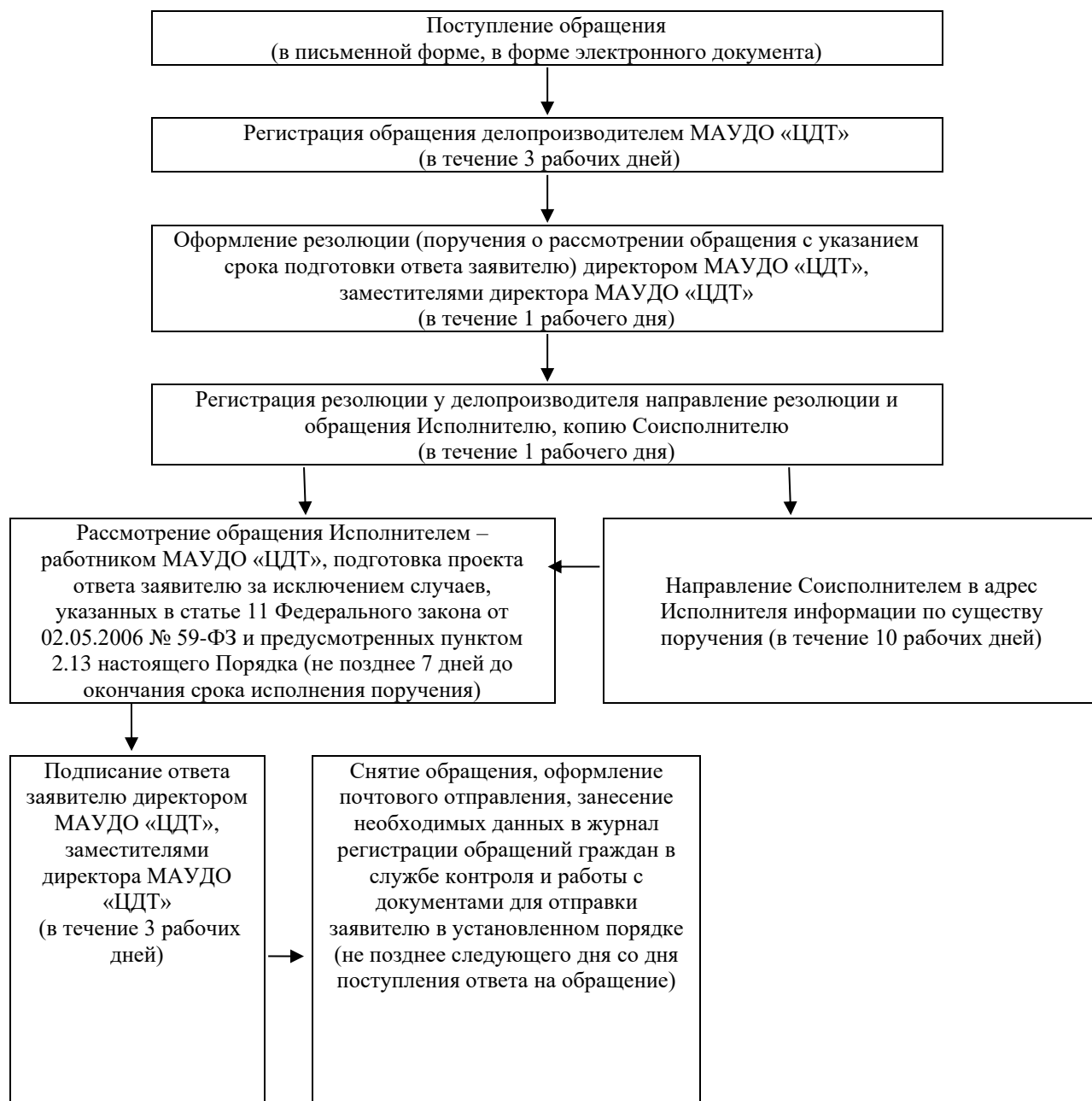
Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

« ___ » _____ 20 ___ г.

Подпись гражданина _____

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»



Приложение № 4
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

Форма
Журнала регистрации приема посетителей
директором МАУДО «ЦДТ», заместителями директора МАУДО «ЦДТ»
по личным вопросам

№ п/п	Дата обращения, вид обращения	Фамилия Имя Отчество, адрес, контактный телефон заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	Лицо осуществляющее прием
1	2	3	4	5	6	7

Форма учетной карточки приема граждан

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
"Центр детского творчества" (МАУДО «ЦДТ»)
«Челядьлӧн творчество шӧрин» содтӧд тӧдӧмлун сетан муниципальной
асшӧрлуна учреждение ("ЧТШ" СТС МАУ)
Мира ул., д. 11А, г. Сыктывкар, Республика Коми, 167018
Приемная: 62-55-92

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема «__» _____ 20__ г.
Время приема _____ час. _____ мин.

Гражданин, пришедший на личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии) _____

Дата рождения: _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Контактный телефон: _____

Льготный состав: _____

Повторность обращения: да / нет

Краткое содержание устного обращения: _____

Должн

ственное лицо, осуществляющее личный прием:

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии) _____

Должность: _____

Решение, принятое по устному обращению: _____

Даны устные разъяснения _____ (_____)

подпись

расшифровка подписи

Даны поручения:

Фамилия И.О. исполнителя: _____

Содержание поручения: _____

Сроки исполнения: _____

Отметка о получении обращения в письменной форме во время приема:

Дата регистрации _____ Регистрационный номер _____

Подпись лица, осуществляющего прием _____ (_____)

подпись

расшифровка подписи

Отметка об ответе гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение № 6
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

Форма
Журнала регистрации обращений граждан
(личный прием директора МАУДО «ЦДТ», заместителей директора
МАУДО «ЦДТ»)

Дата индекс	Дата приема	Заявитель (физическое лицо), вид обращения	Адрес местожительства гражданина, должность и место работы (контактный номер телефона)	Ф.И.О. лица проводившего прием	Краткое содержание обращения	Резолю- ция	Срок исполне- ния	Резуль- таты рассмот- рения обраще- ния
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 7
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан,
зарегистрированных делопроизводителем

№ пп	Регистрационный номер	Дата регистрации документа	Автор письма № и дата	Содержание	Ответственный исполнитель	Сроки исполнения
1	2	3	4	5	6	7

Делопроизводитель _____ Ф.И.О.
подпись

« ____ » _____ 20__ г.

Приложение № 8
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
"Центр детского творчества"
(МАУДО «ЦДТ»)
«Челядълөн творчество шөрин» содтөд төдөмлүн сетан муниципальной
асшөрлуна учреждение
("ЧТШ" СТС МАУ)

ДЕЛО №

(Ф.И.О.)

(почтовый/электронный адрес)

(откуда поступило обращение)

Начато:

Окончено:

Кол-во листов:

Приложение № 9
к Порядку рассмотрения обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ЦДТ»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)
МАУДО «ЦДТ», а также должностных лиц МАУДО «ЦДТ»
при рассмотрении обращений

Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования «Центр
детского творчества»
(наименование учреждения)

(фамилия, инициалы имени и отчества директора
МАУДО «ЦДТ»)

(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, адрес
электронной почты (при необходимости)
по которому должен быть направлен
ответ:

контактный телефон: _____

жалоба.

Изложение сути жалобы.

« ___ » _____ 20 ___ г.

Подпись гражданина _____ .

