

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Дом детства и юношества**

**СОГЛАСОВАНО**

на педагогическом Совете  
МБУ ДО ДДиЮ  
протокол № 3  
от 01.10.2025 г

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор МБУ ДО ДДиЮ  
Т.Д.Сур

Приказ № 118  
от 06.10.2025 г



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования  
Дом детства и юношества**

**ПОРЯДОК**  
**организации работы по рассмотрению обращений граждан**  
**в Муниципальном учреждении дополнительного образования дом детства и**  
**юношества**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования дом детства и юношества (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Муниципальном учреждении дополнительного образования дом детства и юношества (далее – МБУ ДО ДДиЮ) по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Областной закон от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;

Областной закон от 12.05.2009 № 218-ЗС «О противодействии коррупции в Ростовской области»;

Областной закон от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;

распоряжение Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;

приказ министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области от 18.09.2023 № 187 «Об утверждении методических рекомендаций по работе в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело»»;

распоряжение Администрации Миллеровского района от 25.02.2014 № 22 «Об утверждении Положения об общем отделе Администрации Миллеровского района»;

распоряжение Администрации Миллеровского района от 09.02.2023 № 19 «О распределении обязанностей между главой Администрации Миллеровского района, заместителями, управляющим делами и главным архитектором Администрации Миллеровского района»;

Устав муниципального образования муниципального района «Миллеровский район» Ростовской области;

Регламент Администрации Миллеровского района;

Инструкция по делопроизводству в Администрации Миллеровского района;

Постановление Администрации Миллеровского района от 22.07.2025 № 760 «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Миллеровского района»;

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные директору МБУ ДО ДДиЮ, заместителям директора, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники МБУ ДО ДДиЮ несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в МБУ ДО ДДиЮ его должностные лица:

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

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

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

- дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в МБУ ДО ДДиЮ, гражданин имеет право лично или через своего представителя:

- запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы 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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации обращения в другие органы власти, 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;

- осуществлять иные права в соответствии с федеральным и областным законодательством.



1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другие органы власти или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях даётся ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не даётся в случае, если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

## **2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан**

2.1. Почтовым адресом МБУ ДО ДДиЮ для доставки обращений в письменной форме является: 346130, Ростовская область, г. Миллерово, ул. Ленина, д. 22.

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в МБУ ДО ДДиЮ по адресу: 346130 Ростовская область, г. Миллерово, ул. Ленина, д. 22.

2.2. График (режим) работы МБУ ДО ДДиЮ является:

понедельник – пятница с 08.00 час. до 17.00 час.;

предпраздничные дни с 08.00 час. до 16.00 час.;

суббота и воскресенье – выходные дни;

перерыв с 12.00 час. до 12.45 час.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в МБУ ДО ДДиЮ путём заполнения специальной электронной формы сервиса Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал). Единое окно цифровой обратной связи.

Направление обращений через Единый портал осуществляется с авторизацией гражданина через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Обращения, направленные гражданами по адресу электронной почты МБУ ДО ДДиЮ, к рассмотрению не принимаются.

2.4. Получение и обработка обращений, направленных через Единый портал, а также направление ответов на них осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

Подготовка ответов на обращения, направленные через Единый портал, осуществляется в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приём обращений в телефонном режиме в МБУ ДО ДДиЮ не осуществляется.

Телефон для справок: МБУ ДО ДДиЮ +7 (86385) 2-66-64.

2.5. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте МБУ ДО ДДиЮ в сети «Интернет»: [ddiuy.rostovschool.ru](http://ddiuy.rostovschool.ru)

На информационном стенде в МБУ ДО ДДиЮ размещается следующая обязательная информация:

режим работы, телефоны и почтовый адрес МБУ ДО ДДиЮ;

график личного приёма граждан должностными лицами МБУ ДО ДДиЮ (далее – должностные лица МБУ ДО ДДиЮ);

почтовый адрес вышестоящих учреждений, органов власти;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;  
образец заполнения обращения.

2.6. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками по телефону +7 (86385) 2-66-64:

- о местонахождении и графике работы МБУ ДО ДДиЮ;
- о справочных телефонах и почтовых адресах;
- об адресе официального сайта МБУ ДО ДДиЮ в сети «Интернет»;
- о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

- содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;
- текст обращения написан по-русски с использованием латиницы;
- при обращении в устной форме:
- не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- не сообщается номер телефона и (или) факса, по которому можно связаться с заявителем;

- не сообщается наименование государственного органа либо фамилия или должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его обращения в устной форме;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; запрашиваемая информация:

- относится к информации ограниченного доступа;
- неоднократно предоставлялась заявителю;
- не относится к деятельности МБУ ДО ДДиЮ;
- опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

- касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.7. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в МБУ ДО ДДиЮ, если директором не установлен более короткий срок его рассмотрения. Уведомления о рассмотрении обращений граждан формируются должностными лицами МБУ ДО ДДиЮ. Уведомления авторам обращений, поступивших в электронной форме, направляются на электронный адрес, указанный в обращении, обращений, поступивших в письменной или устной форме, по указанному почтовому адресу.

Направление директором, заместителями директора МБУ ДО ДДиЮ обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган осуществляется на основании поручения должностного лица с указанием наименования исполнительного органа и его должностного лица, куда направляется обращение. При этом ответственным исполнителем, которому поручено рассмотрение поступившего обращения (далее – ответственный исполнитель), заявителю направляется уведомление о переадресации обращения по формам согласно приложению № 6 к настоящему Порядку.

Если в обращении, поступившем в МБУ ДО ДДиЮ, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из МБУ ДО ДДиЮ для рассмотрения в иные исполнительные органы по форме согласно приложению № 7 с одновременным уведомлением заявителя о переадресации его обращения, то сроки исполнения обращения исчисляются со дня регистрации обращения в исполнительном органе, в который оно направлено для рассмотрения по существу.

2.8. Срок регистрации обращения – в течение трёх дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днём окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлён директором МБУ ДО ДДиЮ, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.9.1. По направленному в установленном порядке запросу муниципальным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.9.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.10. Мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет директор МБУ ДО ДДиЮ.

2.11. Обращения, адресованные директору, заместителям директора МБУ ДО ДДиЮ направляются для рассмотрения по компетенции в соответствии с должностными инструкциями работников, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию МБУ ДО ДДиЮ, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.12. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом пункта 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

2.13. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции должностных лиц МБУ ДО ДДиЮ либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, направляются председателю комиссии по соблюдению требований к служебному поведению руководителей муниципальных образовательных организаций, подведомственных МУ УО Миллеровского района, и урегулированию конфликта интересов для рассмотрения.

2.14. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в МБУ ДО ДДиЮ с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные директором МБУ ДО ДДиЮ, заместителями директора. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации.

### **3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- приём и регистрация обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный приём граждан.

3.2. Обращение, поступившее в МБУ ДО ДДиЮ, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение работникам МБУ ДО ДДиЮ, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению должностным лицам МБУ ДО ДДиЮ, либо в другие организации в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В случае если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в МБУ ДО ДДиЮ или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении ответственный исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается должностным лицом МБУ ДО ДДиЮ на основании предложения ответственного исполнителя (приложение № 4) по согласованию с директором МБУ ДО ДДиЮ.

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

3.9. 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 Управление образования.

3.10. Приём обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится должностными лицами МБУ ДО ДДиЮ.

При обращении непосредственно в МБУ ДО ДДиЮ граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, методистом МБУ ДО ДДиЮ осуществляется приём обращения в устной

форме путём проведения личного приёма таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приёма.

3.11. По просьбе гражданина секретарь-машинистка МБУ ДО ДДиЮ на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения граждан, подлежащие рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступившие в МБУ ДО ДДиЮ на бумажном носителе, регистрируются секретарём-машинисткой в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

3.13. Учет, систематизация и анализ обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием платформы обратной связи Единого портала.

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц МБУ ДО ДДиЮ с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция в течение одного дня должностным лицом МБУ ДО ДДиЮ передаётся секретарю-машинистке для регистрации и направления по принадлежности для рассмотрения.

3.15. В случае если пометка «Лично» указана гражданином непосредственно на обращении, поступившем в МБУ ДО ДДиЮ, такое обращение направляется на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

3.16. Должностное лицо МБУ ДО ДДиЮ, получив письмо с обращением, обязано сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в журнале входящей корреспонденции.

В случае отсутствия в конверте письменных вложений, либо их недостатки, упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

Акты составляются в двух экземплярах, один из которых хранится у инспектора Управления образования, второй приобщается к поступившему обращению.

3.17. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прилагается справка следующего содержания: «Письменного обращения к адресату нет» с датой и личной подписью инспектора Управления образования.

3.18. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.19. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, учёт производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В регистрационной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили («коллектив МБОУ СОШ»).

3.20. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии:



«Иванов, Петров».

3.21. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационную карточку вносится запись «без подписи».

3.22. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.23. Директору МБУ ДО ДДиЮ передаются на рассмотрение все обращения граждан, поступившие в его адрес или адрес учреждения.

3.24. Обращения граждан, адресованные другим должностным лицам МБУ ДО ДДиЮ передаются по назначению.

3.25. Директор МБУ ДО ДДиЮ определяет должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

3.26. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в подведомственные учреждения или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.27. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ ДО ДДиЮ или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.28. Уведомления о перенаправлении обращений подписываются директором МБУ ДО ДДиЮ, заместителями директора (приложения № 6, 7).

3.29. Обращения граждан могут рассматриваться должностными лицами или направляться в другие организации в соответствии с их компетенцией.

3.30. В случае, если поручение о рассмотрении обращения направлено на рассмотрение в другие организации в соответствии с их компетенцией, должностное лицо МБУ ДО ДДиЮ оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ.

3.31. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки обобщенного ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым (ответственный исполнитель).

3.32. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению. Информация по исполнению поручения представляется в адрес ответственного исполнителя.

3.33. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.34. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому.

3.35. В некоторых случаях для рассмотрения обращений необходимо осуществить выезд на место, проведение личного приёма заявителя либо создание комиссии в составе ответственных работников МБУ ДО ДДиЮ, представителей отраслевых органов, депутатов и иных организаций для объективного рассмотрения обращения.

3.36. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

3.36.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

3.36.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.36.3. Готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.37. Должностное лицо на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.38. Письма с просьбами о личном приёме директором МБУ ДО ДДиЮ, заместителями директора рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами МБУ ДО ДДиЮ, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.39. Ответы по итогам рассмотрения данных обращений должны содержать информацию по существу поднятого вопроса, а также вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае, если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, должны быть приняты исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса.

В случае, если доводы не нашли подтверждения, в ответе гражданину должны быть даны разъяснения правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

3.40. Депутатский запрос, направленный в Управление образования депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в МБУ ДО ДДиЮ.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.44. При обращении в МБУ ДО ДДиЮ депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица МБУ ДО ДДиЮ дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее двадцати дней и согласовывают его с Управлением образования.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается начальником Управления образования или иными должностными лицами по поручению начальника Управления образования.

3.45. Запросы или обращения депутатов представительных органов городского и сельских поселений района, поступившие в МБУ ДО ДДиЮ по вопросам, входящим в компетенцию МБУ ДО ДДиЮ и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня его регистрации в МБУ ДО ДДиЮ.

Ответ на запрос или обращение должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос или обращение, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.46. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в подведомственное учреждение либо иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.47. В случае получения в установленном порядке запроса Правительства Ростовской области, органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица МБУ ДО ДДиЮ обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.48. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать чёткие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.49. Ответы на обращения граждан, поступившие в МБУ ДО ДДиЮ подписываются директором МБУ ДО ДДиЮ или заместителями директора по его поручению.

Ответы на обращения граждан, поступившие в ходе личного приёма, подписываются, как правило, должностным лицом, проводившим приём.

Ответы по итогам рассмотрения жалоб о неудовлетворённости граждан результатами их рассмотрения, о нарушениях норм федерального законодательства и прав граждан должны содержать вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов заявителя о надлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, ответственным исполнителем (ответственными исполнителями), рассматривающим обжалуемое обращение, принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса (вопросов).

В случае если доводы не нашли своего подтверждения, готовится ответ заявителю с разъяснением правовых оснований отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядка обжалования принятого решения. Ответ заявителю подписывается председателем комиссии.

В случае, если в обращении гражданином указан удобный для него способ получения ответа (почта, электронная почта, лично, факсимильная связь), ответ дополнительно направляется указанным гражданином способом.

Ответы на обращения, поступившие через Единый портал, подписываются в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи и направляются по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.50. При подготовке ответов на обращения граждан заявители в обязательном порядке информируются о том, по распоряжению каких должностных лиц они готовились. Например: «На Ваше обращение к Президенту Российской Федерации... (Губернатору Ростовской области...)», «По поручению Правительства Ростовской области...» и т.п.

3.51. На коллективное обращение ответ даётся на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям» или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ даётся на коллективное обращение.

3.52. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в деле.

3.53. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего Порядка непосредственный исполнитель не позднее, чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения гражданина.

Директор МБУ ДО ДДиЮ, заместители директора на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в МБУ ДО ДДиЮ для изменения контрольных сроков.

3.54. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.55. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решён в течение определённого периода времени, то такое обращение ставится на дополнительный контроль, с последующим письменным информированием заявителя о ходе рассмотрения, сроках исполнения обращений и (или) результатах рассмотрения вопроса, поднятого в обращении.

3.56. В случае если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ростовской области, федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с представителем Правительства Ростовской области, федерального органа государственной власти продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования директору МБУ ДО ДДиЮ.

3.57. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за своевременное исполнение поручений по обращениям граждан и полноту ответа.

3.58. При поступлении отработанных обращений граждан должностное лицо снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения.

3.59. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.60. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.61. Обращения граждан, поступившие в МБУ ДО ДДиЮ из общественной приёмной Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

#### **4. Рассмотрение обращений участников специальной военной операции и членов их семей**

4.1. К участникам специальной военной операции относятся лица, призванные на военную службу по мобилизации в Вооружённые Силы Российской Федерации в



соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647, а также заключившие контракт о прохождении военной службы в соответствии с Федеральным законом от 28.03.1998 № 53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» или контракт о пребывании в добровольческом формировании (о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооружённые Силы Российской Федерации), принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции;

к членам семьи участника специальной военной операции относятся супруга (супруг), несовершеннолетние дети, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, дети, находящиеся под опекой (попечительством), родители (усыновители).

4.2. Положения настоящего раздела распространяются на обращения участников специальной военной операции и членов их семей по вопросам, связанным с предоставлением им мер поддержки, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. Обращения участников специальной военной операции и членов их семей рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения в Управлении образования.

4.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трёх дней связывается в телефонном режиме с заявителем для информирования его о принятии обращения к рассмотрению (дополнительно к уведомлению, направленному в соответствии с пунктом 3.53 раздела 3 настоящего Порядка), для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

4.5. При рассмотрении обращений участников специальной военной операции и членов их семей должна быть обеспечена оперативность и максимальная положительная результативность решения поднятых в обращении вопросов.

4.6. Если поднятые в обращении вопросы требуют длительного разрешения, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы исполнения. Указанные вопросы ставятся должностным лицом МБУ ДО ДДиЮ на дополнительный контроль.

4.7. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать чёткие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения.

4.8. После подготовки ответа ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, должен в телефонном режиме связаться с заявителем и дать ему пояснения по существу подготовленного ответа.

4.9. В ответе должно быть указано, кем и когда проведён телефонный разговор с гражданином.

4.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются директором МБУ ДО ДДиЮ, либо лицом его замещающим.

4.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц МБУ ДО ДДиЮ, в связи с рассмотрением обращений участников специальной военной операции и членов их семей, а также иных обращений в части вопросов, ранее рассмотренных в соответствии с требованиями настоящего раздела.

## **5. Личный приём граждан в МБУ ДО ДДиЮ.**

5.1. Основание для начала процедуры – поступление в МБУ ДО ДДиЮ устной или письменной заявки на личный приём.

5.2. Личный приём граждан осуществляется директором МБУ ДО ДДиЮ, его заместителями и другими уполномоченными лицами по вопросам, отнесённым к их компетенции.

5.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на приём, организация проведения приёма возлагается на должностное лицо МБУ ДО ДДиЮ.

Запись на личный приём в телефонном режиме не осуществляется.

5.4. При приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в регистрационную карточку.

5.6. Должностное лицо консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса.

5.7. Должностное лицо во время приёма вправе, по согласованию, направить заявителя на беседу к заместителю директора и иным должностным лицам.

5.8. Ведущий приём обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

5.9. Должностное лицо при направлении на личный приём к директору МБУ ДО ДДиЮ, заместителям директора оформляется карточка личного приёма на каждого заявителя (приложение № 8).

5.10. Должностные лица ведут приём граждан в соответствии с графиком на текущий год, инспектор Управления образования – ежедневно с 08.00 час. до 12.00 час. и с 12.45 час. до 16.30 час., кроме выходных и праздничных дней.

5.11. График приёма граждан ежегодно составляется и утверждается директором МБУ ДО ДДиЮ и вывешивается на информационном стенде и публикуется в средствах массовой информации, размещается на официальном сайте МБУ ДО ДДиЮ.

5.12. Не позднее, чем за день до личного приёма граждан должностное лицо представляет руководителю материалы по приёму граждан для ознакомления и выработки проекта решения по затрагиваемым вопросам.

5.13. В случае невозможности проведения приёма граждан директором, заместителями директора МБУ ДО ДДиЮ должностное лицо информирует об этом лиц, записавшихся на приём, и решает вопрос о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

5.14. Непосредственную организацию личного приёма граждан осуществляет заместитель директора МБУ ДО ДДиЮ.

5.15. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности, категории граждан, указанные в части 2 статьи 12 Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке. В исключительных случаях возможен приём вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удалённостью места проживания от муниципального центра – г. Миллерово.

5.16. Во время личного приёма должностным лицом каждый гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме.

5.17. По окончании приёма должностное лицо доводит до сведения заявителя своё решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

5.18. Повторный приём по одному и тому же вопросу к директору МБУ ДО ДДиЮ, заместителям директора осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

5.19. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.20. Должностное лицо, ведущее приём, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

5.21. 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 приёма, о чем делается запись

в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.22. Карточка личного приёма (при наличии и приложения к ней) не позднее следующего дня после приёма комплектуется в деле.

5.23. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращён. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приёма. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на приём не допускаются.

5.24. Учёт обращений граждан на встречах и выездных приёмах, оформление карточек личного приёма с записью о результатах приёма возлагается на заместителей директора МБУ ДО ДДиЮ.

5.25. Устные и письменные обращения, поступившие в ходе встреч и выездных личных приёмов, проводимых директором, заместителями директора МБУ ДО ДДиЮ передаются для регистрации секретарю-машинистке в соответствии с настоящим Порядком.

## **6. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

6.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

6.3. На контроль в обязательном порядке ставится рассмотрение всех письменных и устных обращений граждан.

6.4. Обращения, поступившие из вышестоящих органов власти, депутатов различных уровней власти с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

6.5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы, в частности, по следующим основаниям:

6.5.1. Направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов.

6.5.2. Предоставление исполнителем, либо лицом, проводившим приём, информации о личном приёме гражданина и решении вопросов, изложенных в обращении.

6.5.3. Переадресация обращения гражданина в другой орган или должностному лицу, в компетенции, которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.8. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с их должностными инструкциями.

6.9. Продление срока рассмотрения обращения, поставленного на контроль вышестоящими органами власти, осуществляется в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ. При этом возможность данного продления должна быть согласована ответственным исполнителем с вышестоящим

органом власти, направившим обращение, с направлением промежуточного ответа о продлении срока заявителю и в соответствующий вышестоящий орган власти.

6.10. Контроль за ходом исполнения поручений и соблюдения сроков исполнения обращений граждан по итогам личных приёмов и приёмов, проведённых директором МБУ ДО ДДиЮ по его поручению, осуществляется в следующем порядке:

6.10.1. Контроль за исполнением поручений осуществляется должностными лицами, на которых возложен контроль непосредственно в тексте поручений или в резолюциях по их исполнению.

Ответственные за фактическое исполнение поручений в установленные сроки несут ответственность за их исполнение.

6.10.2. Если в ходе исполнения поручения возникли обстоятельства, препятствующие его надлежащему исполнению в установленный срок, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять рабочих дней до истечения срока исполнения поручения направляет на директора МБУ ДО ДДиЮ докладную записку с мотивированным обращением о необходимости продления срока исполнения поручения с указанием объективных причин нарушения хода исполнения и конкретных мер, принимаемых для обеспечения исполнения поручения. Докладная записка должна содержать точную дату исполнения поручения.

6.11. При поступлении в МБУ ДО ДДиЮ обращений граждан о неудовлетворённости результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм законодательства, обеспечивается организация и проведение проверок изложенных в доводах уполномоченными лицами по поручению директора МБУ ДО ДДиЮ, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный приём, телефонный разговор).

Ответ по итогам рассмотрения повторного обращения должен содержать не только информацию по существу поднятого вопроса, но и вывод об обоснованности (или необоснованности) доводов о ненадлежащем рассмотрении предыдущего обращения.

В случае если доводы гражданина в ходе проверки подтвердились, ответственными исполнителями принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных недостатков в работе и разрешению поднятого в обращении вопроса. Лица, допустившие ненадлежащее рассмотрение ранее направленных обращений, привлекаются к дисциплинарной ответственности. В случае если доводы не нашли подтверждения, гражданину разъясняются правовые основания отказа в удовлетворении его просьбы, а также порядок обжалования принятого решения.

## **7. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц администрации, осуществляемых (принимаемых) в ходе рассмотрения обращений граждан**

7.1. Предметом обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица МБУ ДО ДДиЮ, принятые или осуществлённые им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.2. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращений подаётся в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

8.3. Гражданин в своей жалобе на решение или действия (бездействие) указывает сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии).

8.4. В подтверждении своих доводов гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) заместителей директора, подготовка и подписание ответа на жалобу возлагается на директора МБУ ДО ДДиЮ.



8.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) должностных лиц МБУ ДО ДДиЮ принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу;
- признать решение или действия (бездействие) неправомерными и определить меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений;
- отказать в удовлетворении жалобы.

8.7. Обжалование решений или действий (бездействия) директора МБУ ДО ДДиЮ, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.8. Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется должностным лицом МБУ ДО ДДиЮ.

Приложение № 1  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

АКТ № \_\_\_\_\_  
ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ  
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ  
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

От «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в МБУ ДО ДДиЮ

(число, месяц, год)

Поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного  
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение № 2  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

АКТ № \_\_\_\_\_  
О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА  
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ  
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в МБУ ДО ДДиЮ

(число, месяц, год)

Поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,  
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение № 3  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

АКТ № \_\_\_\_\_  
О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ  
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ  
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в МБУ ДО ДДиЮ  
(число, месяц, год)

Поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия



Приложение № 4  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

Начальнику МБУ ДО ДДиЮ  
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года  
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу  
дать \_\_\_\_\_ разрешение \_\_\_\_\_ прекратить \_\_\_\_\_ переписку  
с \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или  
обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

\_\_\_\_\_  
(должность ответственного исполнителя) (подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение № 5  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДОМ ДЕТСВА И  
ЮНОШЕСТВА**

ул. Ленина , д. 22, г. Миллерово, Ростовская область, 346130  
телефон для справок (86385) 2 66 64

№ \_\_\_\_\_

Дата: \_\_\_\_\_

Адрес:

Кому:

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Муниципальное учреждение Управление образования Миллеровского района, в соответствии с ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривается в Администрации Миллеровского района.

О результатах рассмотрения Вам будет сообщено в установленный законом срок.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель  
телефон

Приложение № 6  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

МУ Управление образования  
Миллеровского района  
**Муниципальное бюджетное  
учреждение  
дополнительного образования**  
**Дом детства и юношества**  
346130, Ростовская область,  
г. Миллерово, ул. Ленина, 22  
Тел. 8 (86385) 2-66-64  
E-mail: [ddiuy@yandex.ru](mailto:ddiuy@yandex.ru)

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Уважаемый .....!

Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Муниципальное учреждение Управление образования Миллеровского района, рассмотрено. В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено \_\_\_\_\_.

О результатах Вам будет сообщено в установленный законом срок со дня регистрации Вашего обращения в вышеуказанной организации.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель  
телефон

Приложение № 7  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

МУ Управление образования  
Миллеровского района  
**Муниципальное бюджетное  
учреждение  
дополнительного образования**  
**Дом детства и юношества**  
346130, Ростовская область,  
г. Миллерово, ул. Ленина, 22  
Тел. 8 (86385) 2-66-64  
E-mail: [ddiuy@yandex.ru](mailto:ddiuy@yandex.ru)

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется обращение.

Заявитель – \_\_\_\_\_.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в Муниципальное учреждение Управление образования Миллеровского района.

Приложение: \_\_\_\_\_ л. в 1 экз.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель  
телефон

Приложение № 8  
к Порядку организации  
работы по рассмотрению  
обращений граждан в  
МБУ ДО ДДиЮ

МУ УО Миллеровского района  
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ ДОМ ДЕТСТВА И ЮНОШЕСТВА**  
ул. Ленина, д. 22, г. Миллерово, Ростовская область, 346130  
телефон для справок (86385) 2 66 64

---

**КАРТОЧКА**

**личного приёма гражданина**

№ \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

---

(адрес места жительства гражданина, контактный телефон)

**Краткое содержание обращения гражданина**

**Содержание принятого решения по устному обращению гражданина**

---

(должность уполномоченного лица, проводившего личный прием)

---

(подпись)

---

Инициалы, фамилия

Заявитель с устным разъяснением согласен и не требует письменного ответа.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись заявителя \_\_\_\_\_



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 303540294533635982749676679132712847518854643058

Владелец Сур Татьяна Дмитриевна

Действителен с 11.03.2025 по 11.03.2026