

П Р И К А З

« 22 » ноября 2023г.

№ 534

«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращения граждан»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения соблюдения конституционного права граждан на обращение в образовательное учреждение с предложениями, заявлениями, жалобами

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Разработать Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Дворец детского (юношеского) творчества г. Владимира» до 20 ноября 2023 года.
2. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении дополнительного образования "Дворец детского (юношеского) творчества г. Владимира" до 22 ноября 2023 года.


Приложение 1 «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении дополнительного образования "Дворец детского (юношеского) творчества г. Владимира"» к данному приказу от 22 ноября 2023 года № 534 прилагается на 18 (восемнадцать) листах.

3. Настоящий приказ вступает в силу с 22 ноября 2023 года.
4. Разместить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» на официальном сайте Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Дворец детского (юношеского) творчества г. Владимира» до 25 ноября 2023 года.
5. Установить время приема граждан – по вторникам и четвергам с 15.00 до 17.00.

Ответственность за прием обращения граждан оставляю за собой.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор


(подпись)

Д.Ю. Ковригин

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
Дворец детского (юношеского) творчества г. Владимира
(МАУДО «ДДюТ» г. Владимира)

«Согласовано»

Председатель профкома

 К. Ю. Ковалев

22 ноября 2023 г.

«Утверждаю»

Директор МАУДО «ДДюТ»


Д. Ю. Ковригина

22 ноября 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования Дворец детского
(юношеского) творчества г. Владимира
(МАУДО «ДДюТ» г. Владимира)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в МАУДО «ДДюТ» г. Владимира (далее - Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в МАУДО «ДДюТ» г. Владимира (далее - Учреждение), в т.ч. правила регистрации, рассмотрения обращения и контроля за соблюдением их рассмотрения, их исполнения, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Конституции Российской Федерации;
- Устава Учреждения;
- Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федерального закона РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Учреждение, в пределах своей компетенции, обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в Учреждение, за исключением обращений, которые, в соответствии с ч.2 ст.1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ) подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законодательными актами.

Исключениями являются:

- обращения, связанные с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется ФЗ;
- обращения, рассматриваемые в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным конституционным законом от 21 июля 1994 года N 1-ФКЗ "О Конституционном Суде Российской Федерации";
- обращения, рассматриваемые в порядке уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращения, вытекающие из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, общественных объединений, регулируемых нормами ФЗ, их Уставами и Положениями.

1.5. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закреплённого за ним Конституцией РФ права обращения в администрацию Учреждения, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Учреждения, а также ведения делопроизводства по ним.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан в администрации Учреждения ведётся отдельно от других видов делопроизводства.

1.7. Работу, связанную с учётом и организацией рассмотрения письменных, устных и электронных (через сеть Internet) обращений граждан, поступающих на имя директора Учреждения и его заместителей, выполняет инженер по охране труда.

1.8. Работники Учреждения (директор, заместители директора, начальник кадровой службы, секретарь учебной части, инженер по охране труда) работающие с обращениями граждан, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.9. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.10. Во всём, что не предусмотрено настоящим Положением, должностные лица Учреждения руководствуются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

1.11. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции директора либо иное лицо, выполняющее организационно распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в Учреждение (или лично должностному лицу Учреждения) индивидуальное или коллективное (подписанное двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица, также, коллективными считаются обращения, подписанные членами одной семьи) в письменной форме, в том числе в электронной форме, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина или объединения граждан;

Устное обращение – обращение при личном приеме должностными лицами Учреждения;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих её деятельность;

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе

Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц Учреждения;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками Учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.;

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными;

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, имени, отчество, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.12. Все изменения и дополнения в Положение вносятся, рассматриваются и утверждаются приказом директора Учреждения с последующим размещением на официальном сайте Учреждения.

1.13. Местонахождение Учреждения:

600021, Владимирская область, город Владимир, улица Мира, д.8

Контактный телефон: 8(4922)44-81-07 – директор, 8(4922)33-66-28 – инженер по охране труда

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): <http://ddut33.ru>

Адрес электронной почты: ddut@vladedu.ru

Режим работы Учреждения: понедельник – суббота с 08:30 до 20:00, воскресенье - с 08:30 до 19:00

График работы администрации Учреждения: понедельник - пятница: с 09:00 до 17:30; перерыв: 13.00 – 13.30; суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах по адресу нахождения Учреждения.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются должностным лицом, ответственным за прием обращений граждан, назначаемым приказом директора.

При поступлении письменного обращения в Учреждение должностное лицо (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- проверяет содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении, в случае отсутствия письменных вложений либо обнаружена недостача упомянутых автором или описью документов, составляет акт (Приложение 1);

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение и вручает уведомление заявителю о получении письменного обращения (Приложение 5);

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан (кроме устных) подлежат обязательной регистрации в специальном журнале (Приложение 6). На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется отметка с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для отметки, занято текстом, отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется директору Учреждения (далее - директор) в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Требования к оформлению обращений

Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы, согласие на обработку персональных данных (Приложение 4). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. Рассмотрение обращений

2.3.1. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.2. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор, либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за 5 (пять) дней до истечения срока рассмотрения обращения.

2.3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.4. Если в письменном обращении не указаны: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. Если в письменном обращении 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, либо уполномоченное на то лицо 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися в компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в

течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3.7. По каждому обращению, поступившему на исполнение в Учреждение, в течение 3 (трех) дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.3.5. настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Учреждении и подписывается директором, либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.9. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера. Если письменный ответ не направляется, отметка об этом также вносится в журнал.

2.3.10. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, 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 одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.11. Обращения граждан считаются решёнными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.12. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.13. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан хранятся отдельно.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан, хранятся в течение 5 (пяти) лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приёма граждан

3.1. Личный приём граждан по вопросам, отнесённым к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный приём граждан осуществляется директором или иным должностным лицом, уполномоченным директором, по адресу: г. Владимир, ул. Мира, д.8 (Приложение 2).

3.3. Должностное лицо Учреждения, уполномоченное на ведение делопроизводства по обращениям граждан, осуществляет учёт письменных обращений граждан в Журнале учёта письменных обращений граждан (далее - Журнал) (Приложение 8).

3.4. По решению директора к участию в проведении им приёма граждан могут привлекаться иные работники Учреждения.

3.5. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приёма гражданина (Приложение 3).

3.6. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. Правом на первоочередной личный приём обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный приём с ребёнком в возрасте до трех лет и иные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.7. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приёма.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В случаях, если на личном приёме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое, в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу Учреждения в соответствии с её компетенцией.

3.9. В случае необходимости директор дает поручения должностным лицам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

4. Права и гарантии безопасности гражданина в связи с рассмотрением его обращения

При рассмотрении обращения администрацией Учреждения или должностными лицами гражданин имеет право:

4.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

4.2. 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.

4.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.5. Гражданину в связи с рассмотрением его обращения в администрации Учреждения гарантируется неразглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется отделом документооборота и контроля исполнения документов.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений, содержащихся в журнале. Началом

срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

5.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой отделом документооборота и контроля исполнения документов.

5.5. Снятие обращения с контроля осуществляет директор. Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

6.1. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Учреждении. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Учреждении.

6.3. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

6.4. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

6.5. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении.

7. Ответственность за нарушение настоящего Положения

Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на директора Учреждения.

8. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

8.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.

8.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

АКТ
об отсутствии документов или иных вложений
в почтовых отправлениях

" ___ " _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен комиссией в составе:

_____;
(фамилия, имя, отчество, должность)

_____;
(фамилия, имя, отчество, должность)

_____.
(фамилия, имя, отчество, должность)

о том, что при вскрытии конверта с почтовым отправлением _____

(указывается вид: заказное, ценное или т.п. письмо)

№ _____ (далее – письмо), поступившим в Муниципальное автономное
учреждение дополнительного образования «Дворец детского (юношеского)
творчества г. Владимира» (МАУДО «ДДюТ») от _____

(фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица,

(фамилия, имя, отчество, должность руководителя юридического лица,

направившего обращение)

в письме не оказалось _____

(самого документа (отдельных страниц), вложений, материалов, указанных в приложении и т.п. (выбрать нужное))

Акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи членов комиссии:

_____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия, указать разборчиво)
_____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия, указать разборчиво)
_____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия, указать разборчиво)
_____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия, указать разборчиво)
_____ (подпись)	_____ (инициалы, фамилия, указать разборчиво)

к Положению о порядке
рассмотрения обращения граждан

СПИСОК
лиц, ответственных за рассмотрение обращений граждан,
поступивших в МАУДО «ДДюТ»

№ п/п	Направление деятельности, к которому относится обращение	Ответственное должностное лицо за рассмотрение обращений граждан
1.	Наименование образовательной органи- зации, место нахождения, телефон, адрес сайта, адрес электронной почты, реквизиты	Секретарь учебной части, Начальник кадровой службы
2.	Законодательные и нормативные документы	Директор, заместители директора
3.	Учебно-воспитательная деятельность; перевод, восстановление и отчисление обучающихся; посещение и успеваемость обучающихся; дополнительное образование и внеурочная деятельность.	Заместители директора
4.	Прием граждан	Директор, Заместители директора
5.	Обращения по кадровым вопросам	Начальник кадровой службы
6.	Обращения по соблюдению законных прав работников	Директор, Председатель профкома
7.	Охрана труда	Инженер по охране труда

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата приема: « _____ » _____ 20 ____ г.
_____ час. _____ мин.

Сведения о заявителе:

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес, адрес места жительства гражданина, номер телефона, e-mail)

_____ Паспортные данные: (серия, номер, дата выдачи, кем выдан)

Прием осуществлял:

_____ (должность, фамилия, имя, отчество)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Дополнительные материалы на _____ листах.

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

_____ (должность лица, производившего личный прием)

_____ (подпись)

_____ (фамилия и инициалы)

Регистрационный № _____

Согласие на обработку персональных данных

Я,

(фамилия, имя, отчество)

в соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных оператору персональных данных МАУДО «ДДюТ» города Владимира, находящемуся по адресу: 600021, город Владимир, улица Мира, дом 8, с целью организации делопроизводства, формирования регламентированной отчетности по письменным и устным обращениям граждан, включая обращения через сайт МАУДО «ДДюТ».

Персональные данные, на обработку которых даётся данное согласие, включают: фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, почтовый адрес, телефон.

Обработка персональных данных включает в себя: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, блокирование, уничтожение.

Обработка персональных данных: смешанная с использованием средств вычислительной техники и сетей общего пользования с использованием организационных мер по обеспечению безопасности или без использования средств автоматизации.

МАУДО «ДДюТ» города Владимира гарантирует, что обработка персональных данных будет осуществляться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящее согласие действует в течение 5 лет со дня обращения гражданина. Данное согласие может быть отозвано в порядке, установленном Законодательством РФ.

(Дата)

(Подпись)

(Расшифровка подписи)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о получении письменного обращения гражданина

Выдано: _____

_____ (Ф.И.О.)

Ваше обращение принято « ____ » _____ 20 ____ г.

Принял обращение _____

_____ (Ф.И.О., должность)

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись)

