

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования  
Центр «Ровесник»**

Принято  
решением педагогического Совета  
МБУ ДО Центр «Ровесник»  
Протокол № 3 от «26» января 2026

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ ДО Центр «Ровесник»  
О.В. Пахомова  
Приказ №04-О от «26» января 2026

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МБУ ДО Центр «Ровесник»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 № 243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 28.12.2024 №547-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Центр «Ровесник» (далее - Центр).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в Центр коллективные обращения.

Обращения (предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина) могут направляться по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте «в форме электронного документа», в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом)

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- Обращение гражданина (далее обращение), направленное в Центр, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;
- Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Центра, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
- Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе школы, либо критика должностных лиц;
- 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 школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

## **2. Организация делопроизводства**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного

и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя образовательного учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем образовательного учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем образовательного учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками образовательного учреждения.

### **3. Прием и регистрация обращений граждан**

3.1. Все поступающие в образовательное учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. Поступившие письма граждан регистрируются секретарем образовательного учреждения в журнале учета. Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.) Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

3.5. После регистрации обращения направляются директору Центра для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

### **4. Требования к обращению**

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование образовательной организации в которую направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации

обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в Центр или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

## **5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений**

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем Центра, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем МБУ ДО Центр «Ровесник», который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

5.5. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

5.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.7. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

5.8. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

5.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Центр или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны 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.

5.10. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

5.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя

5.12. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

5.13. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. - 4.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5.14. МБУ ДО Центр «Ровесник» или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел

## **6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.**

6.1 Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции МБУ ДО Центр «Ровесник», сокращения количества письменных

обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

6.2 Прием граждан осуществляется руководителем МБУ ДО Центр «Ровесник». При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить заместителя, педагогов или других работников Центра.

6.3 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт МБУ ДО Центр «Ровесник»

6.4 При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.5 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6 Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

6.7 Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

## **7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан**

7.1. Директор образовательного учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе образования данной территории.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

## **8. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан**

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором образовательного учреждения.

## **9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Центра.

9.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя Центра ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

9.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.