

«Согласовано»
Протокол Управляющего Совета
№ 1 от: 12.01.2018г

«Утверждено» *Балацкая*
приказом № 4 от: 16.01.2018г.
и.о. директора С.А. Балацкая



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном автономном учреждении
дополнительного образования
«Центре детского творчества города Аткарска Саратовской области»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Центр детского творчества города Аткарска Саратовской области» (далее МАУ ДО ЦДТ) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом), с уведомлением заявителей о принятии решений по обращениям, направление ответов в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- **«обращение гражданина»** (далее - обращение) - направленные в МАУ ДО ЦДТ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **«предложение»** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно-правовых актов, повышению эффективности деятельности МАУ ДО ЦДТ, по перспективам развития учреждения;

- **«заявление»** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МАУ ДО ЦДТ и должностных лиц, либо критика деятельности МАУ ДО ЦДТ и должностных лиц;

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

- **«должностное лицо»** - лицо, по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МАУ ДО ЦДТ.

1.4. Обращение, поступившее в МАУ ДО ЦДТ в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращение вопросов.

1.6. Администрация МАУ ДО ЦДТ обязана систематически анализировать и обобщать обращения граждан, содержащиеся в них критические замечаний, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения в администрацию МАУ ДО ЦДТ, либо должностным лицам учреждения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свобод других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При обращении в администрацию МАУ ДО ЦДТ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1. Письменные обращения от граждан могут поступать как по почте, так и непосредственно от самих граждан.

3.2. Обращения от граждан также могут поступить по информационным системам общего пользования (электронная почта, телефон) и подлежат рассмотрению в следующем порядке:

- обращение, поступившее по электронной почте, переводится на бумажный носитель, далее исполняется как письменное обращение с регистрацией в журнале учета обращений граждан;
- обращение, поступившее по телефону, записывается в «Журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан».

3.3. При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте, ответственное лицо, на которое приказом по учреждению возложены функции регистрации обращений в МАУ ДО ЦДТ:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прикладывает конверт;
- поступившие документы и другие приложения к письму подкладывает впереди текста письма.

3.4. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в трех экземплярах и передается директору МАУ ДО ЦДТ и лицу, ответственному за работу по противодействию коррупции в учреждении. Один экземпляр хранится у лица, ответственного за работу с обращениями в МАУ ДО ЦДТ, второй приобщается к поступившему обращению.

3.5. Получив обращение нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах и цвет, в конверте которого прощупываются вложения нехарактерные для почтовых отправок (порошок и т.д.) ответственный должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом директору МАУ ДО ЦДТ

3.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке должен указать:

- наименование образовательного учреждения либо фамилию, имя, отчество (при наличии) руководителя либо фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица МАУ ДО ЦДТ, его должность;
- свою фамилию, имя, отчество (при наличии);

-почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;

- изложить суть предложения, заявления или жалобы;
- поставить личную подпись и дату;
- дополнительно, по желанию заявителя, указать контактный телефон;
- в случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы в подлинниках или копиях.

В случае если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются на подпись директору МАУ ДО ЦДТ.

4. Регистрация поступивших обращений.

4.1. Все письменные обращения, поступившие от граждан, лицу, ответственному за работу с обращениями граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления – (п.2 ст. 8 ФЗ.).

Поступившие обращения регистрируются в отдельном журнале. В правом, нижнем углу первой страницы письма проставляется номер входящего документа и дата его регистрации. В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом письма, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Не подлежат регистрации стандартные поздравительные открытки, приглашения, анонимные телеграммы и письма, газетные вырезки.

4.2. Ответственное лицо производит регистрацию обращения. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя в именительном падеже и его адрес;
- если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным, о чем делается отметка. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Общее число авторов указывается в аннотации;

- составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

4.3. Если обращение переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется запись «Контроль».

5. Направление обращения на рассмотрение.

5.1. После регистрации письменное обращение передается на рассмотрение исполнителю, согласно резолюции МАУ ДО ЦДТ.

5.3. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются

сообщения о приемных днях указанных должностных лиц, а заявления оформляются «В дело» как исполненные. 5.4. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции МАУ ДО ЦДТ, то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган или должностному лицу, компетентному в решении данного вопроса. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

5.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, подписываются директором МАУ ДО ЦДТ. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках учреждения.

5.6. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. Зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение под расписку.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Рассмотрение обращений.

7.1. Поступившие в МАУ ДО ЦДТ письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации ответственным лицом. В исключительных случаях, а также в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода. Продление сроков производится директором МАУ ДО ЦДТ на основании служебной записки ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю.

Если контроль рассмотрения обращения установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица МАУ ДО ЦДТ при рассмотрении обращений граждан обязаны:

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

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- на основании направленного в установленном порядке запроса предоставлять в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- предоставлять информацию о характере обращений граждан по запросу вышестоящих органов;
- периодически анализировать характер и результаты обращений граждан
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. Контроль сроков исполнения обращений граждан, а также подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции директора МАУ ДО ЦДТ. Если в резолюции директора МАУ ДО ЦДТ указаны два или несколько исполнителей, то контроль сроков исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе:

- пригласить заявителя для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запросить дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;
- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;

7.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в 2-х дневный срок возвращает это обращение ответственному, указывая при этом кому, по его мнению, оно должно быть направлено. Решение о переадресации обращения принимает директор МАУ ДО ЦДТ.

7.6. Письма без подписи, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.7. Должностные лица МАУ ДО ЦДТ вправе не рассматривать обращения граждан по существу, если:

- 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 МАУ ДО ЦДТ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии,

что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАУ ДО ЦДТ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- 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.

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение, подано в интересах 3-х лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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

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 МАУ ДО ЦДТ.

8. Требования к оформлению ответа.

8.1. Должностные лица МАУ ДО ЦДТ обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке МАУ ДО ЦДТ и подписываются директором. Ответы в федеральные органы об исполнении поручений о рассмотрении граждан подписывает директор учреждения или лицо его замещающее. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

8.3. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.4. В ответе в вышестоящие органы должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому из авторов дан ответ.

8.5. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанным в обращении.

8.6. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения, возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные при рассмотрении дела).

8.7. По результатам рассмотрения, обращения может быть принят правовой акт. В случае если экземпляр принятого правового акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

8.8. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

8.9. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки на сопроводительном письме.

8.10. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

8.11. После регистрации ответа в регистрационном журнале делопроизводитель отправляет ответы по почте заявителям. Отправление ответов без регистрации не допускается.

8.12. Обращение, поступившее в МАУ ДО ЦДТ и содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8.13. В случае поступления в МАУ ДО ЦДТ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9. Организация личного приема.

9.1. Устные обращения к должностным лицам МАУ ДО ЦДТ поступают от граждан и во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным «телефонам доверия», «горячим линиям». Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством для обращений граждан. Директор МАУ ДО ЦДТ ведет личный прием граждан и несет ответственность за его организацию. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.2. При необходимости для рассмотрения устных заявлений граждан директор МАУ ДО ЦДТ может привлечь сотрудников учреждения.

9.3. Во время личного приема, 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, о чем делается запись в книге личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В ходе личного приема гражданин может изложить свое обращение в письменной форме, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

9.4. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя, подобранные материалы представляются директору МАУ ДО ЦДТ.

9.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ ДО ЦДТ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.6. На личном приеме директора МАУ ДО ЦДТ могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в силу судебные решения;

- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращения, в которых содержатся выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

9.7. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

10. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

10.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы, законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственный за работу с обращениями граждан.

10.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе и причинах отказа в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

10.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 8-00 до 17-00 ч., кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день с 8-00 ч. до 16-00 ч.

10.5. При получении запроса по телефону ответственный:

- называет наименование учреждения;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), должность;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку подготавливает ответ.

10.6. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

11. Контроль рассмотрения обращений граждан.

11.1. На контроль ставятся все письменные обращения, поступившие в МАУ ДО ЦДТ. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе МАУ ДО ЦДТ, получения материалов для обзоров почты,

аналитических записок и информации, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан при получении справки по вопросам, с которым автор обращается неоднократно.

11.2 Ответственный за работу с обращениями граждан в пределах своей компетенции осуществляет контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание, поступающих обращений и информирует директора МАУ ДО ЦДТ о нарушениях исполнительской дисциплины.

11.3. Директор МАУ ДО ЦДТ принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.4. Лица, виноватые в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

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

По решению суда гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) ответственных лиц ЦДТ при рассмотрении обращения.

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