

Муниципальное учреждение Управление образования Миллеровского района
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
Мальчевский Дом детства и юношества

ПРИНЯТО

на заседании педагогического
совета МБУ ДО МДДиЮ
Протокол от «08» 10.2025г
№ 2

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ ДО МДДиЮ
Чередниченко Т.Н.
Приказ от «08» 10.2025 г.
№ 62

ПОРЯДОК

организации работы по рассмотрению обращений граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования
Мальчевского Дома детства и юношества

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества (далее – МДДиЮ) 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 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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»»;

приказ МУ УО Миллеровского района от 25.09.2025г № 925 «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Муниципальном учреждении Управление образования Миллеровского района»;

1.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан и организаций, адресованные директору МДДиЮ, 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 МДДиЮ несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в МДДиЮ 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 и муниципальных организациях 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 другие государственные или муниципальные организации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в МДДиЮ, 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 дается ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается 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 МДДиЮ для доставки обращений в письменной форме является: 346140, Ростовская область, Миллеровский район, ст-ца Мальчевская, ул. Ленина, 22

Гражданин может лично передать обращение в письменной форме в МДДиЮ по адресу: 346140, Ростовская область, Миллеровский район, ст-ца Мальчевская, ул. Ленина, 22

2.2. График (режим) работы МДДиЮ:

Понедельник – четверг с 9.00 до 17.00

Пятница с 9.00 до 15.45

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются в МДДиЮ путем 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 МДДиЮ, 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».

Прием обращений в телефонном режиме в МДДиЮ не осуществляется.

Телефон для справок МДДиЮ: +7 (86385) 5 – 01 – 48.

2.5. Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте МДДиЮ в сети «Интернет» <https://mbudom.rostovschool.ru/>

На информационном стенде в МДДиЮ размещается следующая обязательная информация:

режим работы, телефоны и почтовый адрес МДДиЮ;

график личного приема граждан должностными лицами МДДиЮ;

почтовый адрес вышестоящих, муниципальных и областных органов власти;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

образец заполнения обращения.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками по телефону +7 (86385) 5 – 01 – 48.

о местонахождении и графике работы МДДиЮ;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта МДДиЮ 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 МДДиЮ;

требует правовой оценки актов, принятых МДДиЮ, анализа деятельности МДДиЮ или проведения иной аналитической работы;

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.

2.8. Обращение гражданина рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в МДДиЮ, если директором МДДиЮ не установлен более короткий срок его рассмотрения. Уведомления о рассмотрении обращений граждан формируются секретарем МДДиЮ с использованием системы «Дело» согласно приложению № 5 к настоящему Порядку. 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.

Директор МДДиЮ направляет обращения граждан для рассмотрения по существу работникам МДДиЮ в соответствии с их компетенцией.

Направление директором МДДиЮ обращения на рассмотрение в другой исполнительный орган осуществляется на основании поручения работнику 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 МДДиЮ, не были установлены контрольные сроки исполнения, и обращение перенаправлено из МДДиЮ для рассмотрения в иные исполнительные органы по форме согласно приложению № 7с 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.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех 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 днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. 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 продлен директором МДДиЮ, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

2.10.1. По направленному в установленном порядке запросу срок подготовки информации исполнителем не должен превышать пятнадцать дней.

2.10.2. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляет секретарь МДДиЮ.

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

2.13. 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.

2.14. Обращения, содержащие сведения о фактах коррупции работников МДДиЮ либо об их личной заинтересованности, которая может привести к конфликту интересов, направляются председателю комиссии по противодействию коррупции в МБУ ДО МДДиЮ.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

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

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

3.2. Обращение, поступившее в МДДиЮ, 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 дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в 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 поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, 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 дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, 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 МДДиЮ, 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 директором МДДиЮ на основании предложения ответственного исполнителя (приложение № 4).

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 МДДиЮ.

3.10. Прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится секретарем МДДиЮ.

При обращении непосредственно в МДДиЮ 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, секретарем МДДиЮ осуществляется прием обращения в устной форме путем проведения личного приема таких граждан с внесением содержания устного обращения в карточку личного приема.

3.11. По просьбе гражданина секретарем МДДиЮ 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 МДДиЮ на бумажном носителе или по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО), регистрируются секретарем МДДиЮ в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в МДДиЮ.

3.13. Учет, систематизация и анализ обращений граждан, за исключением обращений, поступивших через Единый портал, осуществляется с использованием системы «Дело».

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

3.14. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);
- сведения об адресате;
- состав документа (количество страниц);
- реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- краткое содержание обращения;
- рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- кратность обращения (повторное, многократное);
- форма обращения (в письменной форме, в форме электронного документа, устное);
- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);
- предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.15. Если обращение из вышестоящего органа власти или другого муниципального образования, других организаций, то в регистрационную карточку системы «Дело» вносятся данные:

- откуда обращение поступило;
- регистрационный номер и дата сопроводительного письма.

3.16. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело» несет секретарь МДДиО.

3.17. 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, учет 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»).

3.18. 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».

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

3.20. 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.

3.21. Директору МДДиЮ передаются на рассмотрение все обращения граждан, поступившие в его адрес или адрес МДДиЮ.

3.22. Директор МДДиЮ определяет работников МДДиЮ, ответственных за рассмотрение обращений, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

3.23. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение работникам МДДиЮ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.24. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МДДиЮ, 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 работникам МДДиЮ, либо в другие организации 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.

3.25. Уведомления авторам обращений формируются секретарем МДДиЮ и подписываются директором МДДиЮ с использованием системы «Дело» (приложение № 5).

3.26. Уведомления о перенаправлении обращений подписываются директором МДДиЮ (приложения № 6, 7).

3.27. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то работу по организации рассмотрения и подготовки обобщенного ответа заявителю проводит работник МДДиЮ, указанный первым (ответственный исполнитель).

3.28. 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.

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

3.30. Не допускается передача дела по обращению граждан от одного исполнителя другому, минуя директора МДДиЮ.

3.31. В некоторых случаях для рассмотрения обращений необходимо осуществить выезд на место, проведение личного приема заявителя либо создание комиссии в составе ответственных работников МДДиЮ,

представителей Учредителя и иных организаций для объективного рассмотрения обращения.

3.32. Работник МДДиЮ, которому поручено рассмотрение обращения:

3.32.1. 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.

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

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

3.33. Работник МДДиЮ на основании направленного в установленном порядке запроса других организаций обязан 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.

3.34. Письма с просьбами о личном приеме директором МДДиЮ рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан директором МДДиЮ, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.35. Если заявитель ранее обращался в исполнительные органы и не удовлетворен принятым решением в связи с нарушением его прав или норм действующего законодательства, обращение передается директору МДДиЮ для назначения ответственного по организации рассмотрения обращения с участием заявителя и проведения проверки изложенных доводов.

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.

3.36. В случае, если при рассмотрении обращения в МДДиЮ возникают разногласия между исполнителями о компетенции, данное обращение направляется директору МДДиЮ для принятия решения о дальнейшем рассмотрении обращения.

3.37. В случае если обращение направлено не по принадлежности, то оно возвращается исполнителем не позднее двух рабочих дней со дня

получения обращения с сопроводительным письмом в адрес директора МДДиЮ за подписью исполнителя.

При отсутствии объективного обоснования обращение к возврату не принимается.

3.38. 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.

3.39. 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 четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.40. Ответы на обращения граждан, поступившие в МДДиЮ, подписываются директором МДДиЮ.

Ответы по итогам рассмотрения жалоб о неудовлетворенности 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, созданной в соответствии локальным актом МДДиЮ.

3.41. Ответ заявителю оформляется исполнителем в электронном виде в системе «Дело» посредством создания связанной в РК обращения регистрационной карточки проекта документа (далее – РКПД) не позднее 25 дня рассмотрения обращения, регистрируется секретарем МДДиЮ, ответ на обращение распечатывается в одном экземпляре, на бланке установленного образца в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, проставляется дата и номер РК и передается на подпись на бумажном носителе. После подписания файла сканированный образ документа прикрепляется

регистратором в соответствующую РК и направляется гражданину по указанному в обращении почтовому адресу.

Ответы на обращения, поступившие в МДДиЮ в форме электронного документа, подписываются на бумажном носителе или в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» и направляются по адресу электронной почты, указанному в обращении. При этом в случае, если ответ на обращение подписан на бумажном носителе, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется сканированный образ подписанного ответа. В случае, если ответ на обращение подписан в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, то на указанный заявителем адрес электронной почты направляется файл визуализации со штампом электронной подписи.

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.

3.42. На коллективное обращение ответ дается 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 дается на коллективное обращение.

3.43. 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 у секретаря МДДиЮ.

3.44. 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 директору МДДиЮ.

Директор МДДиЮ 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 МДДиЮ для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» секретарь МДДиЮ проставляет новый срок рассмотрения обращения.

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

3.46. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного 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.

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

3.48. При поступлении отработанных обращений граждан секретарь МДДиЮ снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения.

В систему «Дело» вносится краткое содержание ответа, реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращения граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано».

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

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

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 Вооруженные 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 Вооруженные 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 МДДиЮ.

4.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, в течение трех 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 секретарем МДДиЮ на дополнительный контроль.

4.7. Если решить вопрос в соответствии с просьбой заявителя не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать четкие 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 проведен телефонный разговор с гражданином.

4.10. Ответы на обращения участников специальной военной операции и членов их семей подписываются директором МДДиЮ.

4.11. Положения настоящего раздела не применяются при рассмотрении жалоб на решения или действия (бездействие) работников МДДиЮ 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 прием граждан

5.1. Основание для начала процедуры – поступление в МДДиЮ устной или письменной заявки на личный прием.

5.2. Личный прием граждан осуществляется директором МДДиЮ.

5.3. Предварительная беседа с гражданами, запись на прием, организация проведения приема возлагается на секретаря МДДиЮ.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

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

5.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

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

5.7. Секретарем МДДиЮ на личный прием к директору МДДиЮ оформляется карточка личного приема на каждого заявителя (приложение № 8).

5.8. Директор МДДиЮ ведет прием граждан в соответствии с графиком на текущий год, **понедельник, среда, пятница с 9.30 до 13.00;**
секретарь МДДиЮ – вторник, четверг с 9.30 до 13.00

5.9. График приема граждан директором МДДиЮ ежегодно составляется секретарем МДДиЮ, утверждается и вывешивается на информационном стенде в МДДиЮ, размещается на официальном сайте МДДиЮ.

5.10. В случае невозможности проведения приема граждан директором МДДиЮ, секретарь МДДиЮ информирует об этом лиц, записавшихся на прием, а также о порядке дальнейшего рассмотрения их обращений.

5.11. Непосредственную организацию личного приема граждан осуществляет секретарь МДДиЮ.

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

5.13. По окончании приема директор МДДиЮ доводит до сведения заявителя свое 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.

5.14. Повторный прием по одному и тому же вопросу к директору МДДиЮ осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

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

5.17. Карточка личного приема (при наличии и приложения к ней) не позднее следующего дня после приема секретарем МДДиЮ вносится содержание в РК системы «Дело».

5.18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

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 письменный и устных обращений граждан.

6.4. В случае, если в ответе, полученном от подведомственного учреждения и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем в регистрационной карточке системы «Дело» делается соответствующая запись.

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 прием, информации о личном приеме 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.

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

6.9. В случае направления ответственным исполнителем ответа на запрос, поручение после истечения срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, секретарь МДДиЮ готовит служебную записку директору МДДиЮ о принятии мер дисциплинарного воздействия к работникам МДДиЮ, допустившим нарушения законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

6.12. Контроль за ходом исполнения поручений и соблюдения сроков исполнения обращений граждан по итогам личных приемов и приемов, проведенных по его поручению, осуществляется секретарем МДДиЮ.

6.13. При поступлении в МДДиЮ обращений граждан о неудовлетворенности результатами рассмотрения их вопросов и жалоб на нарушение норм законодательства, обеспечивается организация и проведение проверок изложенных в доводах уполномоченными лицами по поручению начальника Управления образования, с обязательным участием заявителя (выезд на место, личный прием, 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.

6.14. Оперативный контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь МДДиЮ.

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) работника МДДиЮ, принятые или осуществленные им в ходе исполнения настоящего Порядка.

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

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

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

7.5. Рассмотрение жалобы на решение или действия (бездействие) работников МДДиЮ подготовка и подписание ответа на жалобу осуществляется директором МДДиЮ.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие) работников МДДиЮ 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.

7.7. Обжалование решений или действий (бездействия) МДДиЮ, связанных с рассмотрением обращений, осуществляется Учредителем или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.8. Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования Учредителем или в судебном порядке осуществляется секретарем МДДиЮ.

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 Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества
(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

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 Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества
(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

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 Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества
(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

Директору Муниципального
бюджетного учреждения
дополнительного образования
Мальчевский Дом детства и
юношества, уполномоченному
должностному лицу
(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)

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
Мальчевский Дом детства и юношества
ул. Ленина, 22, ст-ца Мальчевская, Миллеровский район, Ростовская область,
346140
телефон для справок +7 (86385) 5 – 01 - 48

№ _____

Дата: _____

Адрес:

Кому:

Уважаемый (ая) _____!

Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества, в соответствии с ч. 1 ст. 9 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривается в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества.

О результатах рассмотрения Вам будет сообщено в установленный законом срок.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель
телефон

**Муниципальное бюджетное
Учреждение дополнительного
образования**

**Мальчевский
Дом детства и юношества**

346140, Ростовская область,
Миллеровский район, ст.
Мальчевская,
ул. Ленина, 22
тел.(86385) 50-1-48
00.00.20 г

Уважаемый!

Уведомляем, что Ваше обращение, поступившее в Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Мальчевский Дом детства и юношества, 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

**Муниципальное бюджетное
Учреждение дополнительного
образования**

**Мальчевский
Дом детства и юношества**

346140, Ростовская область,
Миллеровский район, ст.
Мальчевская,
ул. Ленина, 22
тел.(86385) 50-1-48
00.00.20 г

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 бюджетное учреждение дополнительного образования
Мальчевский Дом детства и юношества.

Приложение: _____ л. в 1 экз.

Должность

Инициалы, фамилия

Исполнитель
телефон

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
Мальчевский Дом детства и юношества**
ул. Ленина, 22, ст-ца Мальчевская, Миллеровский район, Ростовская область,
346140
телефон для справок +7 (86385) 5 – 01 - 48

**КАРТОЧКА
личного приема 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 133397933100110045794213742499444592196809849334

Владелец Чередниченко Татьяна Николаевна

Действителен с 25.08.2025 по 25.08.2026