Клестова Татьяна Вячеславовна

Подписан: Клестова Татьяна Вячеславовна
DN: C=RU, S=Кировская область, L=Киров, T=Директор, O="МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ""ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА № 4"" ГОРОДА КИРОВА", СНИЛС=06176960484, ИНН=432402506619, E=dmsh4@list.ru, G=Татьяна Вячеславовна, SN=Клестова, CN=Клестова Татьяна Вячеславовна
Основание: Я являюсь автором этого документа
Местоположение: место подписания
Дата: 2023.08.14 17:03:46+03'00'
Foxit Reader Версия: 10.1.0

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом директора
МБУДО «ДМШ №4» г. Кирова
_____ Т.В.Клестова
Приказ №105-ЛС от 10.08.2023

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в МБУДО «ДМШ №4» г. Кирова**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 №59-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 МБУДО «ДМШ №4» г. Кирова (далее – Учреждение).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в учреждение коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в учреждение, это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности учреждения, 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 учреждения, 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 учреждения.

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

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

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

3. Прием и регистрация писем граждан

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

3.2. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) 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 делопроизводителем учреждения в журнале учета (приложение 1).

- Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера индекса дела по номенклатуре поступившего обращения в пределах календарного года.

- 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 присваивается очередной регистрационный номер.

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

4.Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо, должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

4.3. 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.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если в обращении 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;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

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

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

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

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

5.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется делопроизводителем учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

5.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем учреждения, 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. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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

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

5.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления 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.

5.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в учреждении.

5.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких- либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

5.12. 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.

5.13. 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.

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

6.2. Прием граждан осуществляется руководителем учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, заведующих отделениями, преподавателей или других работников учреждения.

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 учреждения.

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

6.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. 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 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, зашита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной к управленческой деятельности.

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 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 учебный год.

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 делопроизводителю 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 учреждения.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

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

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 учреждения 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. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом учреждения и вводится в действие после утверждения руководителем учреждения.

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

Приложение 1

**Форма журнала обращений**

| № п\п (регистра-ционный №) | Дата поступления обращения | Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя) | Ф.И.О. учащегося | Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя) | Краткое содержание обращения | Должность, Ф.И.О. исполнителя | Информация об исполнении (принятое решение) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Приложение 2

# КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе:

_____

(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____

_____

(почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; контактный телефон)

Содержание устного обращения:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

**Результат рассмотрения устного обращения гражданина**

1. Дано устное разъяснение

2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение

_____
_____
_____

_____ _____ _____

(должность лица, производившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)

Киселева Е.В.