

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУДО г. Москвы "ДМШ им. А.Н.Александрова"**

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУДО г. Москвы "ДМШ им.А.Н.Александрова" (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), Уставом ГБУДО г. Москвы "ДМШ им.А.Н.Александрова".

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в ГБУДО г. Москвы "ДМШ им.А.Н.Александрова" (далее - Школа).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Школу или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы;

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц Школы;

1.3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.3.5. Претензия - предъявление требований, выраженное недовольством лица на некачественно оказанную услугу (работу) или на несоответствие качества проданного товара установленным требованиям.

1.3.6. Должностное лицо - лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Школе.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам Школы.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Школы, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.6. Изменения и дополнения в Положение подлежат обсуждению на Общем собрании работников школы и утверждаются приказом директора.

II. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.4. 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;

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. Гарантии безопасности гражданина

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу с критикой деятельности Школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

4.1. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

4.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;

- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

4.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Школы. Поступившие директору Школы зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Школы они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю Школы.

V. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школу, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан и претензий не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

5.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Школы.

5.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований: письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если оно содержит фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы либо их копии в письменной форме.

5.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Школы или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления 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.

5.9. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Школы.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Школе, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

5.10. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу

в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Школу. О данном решении Школа уведомляет гражданина, направившего обращение.

5.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Школы готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Школу.

5.12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, 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.

5.13. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

5.14. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Школы, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.15. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.16. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них 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.

5.17. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Школы с

письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

5.18. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Школы, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

6.2. Графики личного приема граждан директором школы и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год. (Приложения 1, 2).

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. Ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе.

Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора Школы и других уполномоченных лиц.

7.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

7.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Школе и заканчивается при

регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

7.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Школе, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Школы.

7.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

7.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

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

8.1. Ответы на обращения граждан дают директор Школы, его заместители в пределах своей компетенции.

8.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

8.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Школу, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

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

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

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

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

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