

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального автономного учреждения дополнительного образования города Нижневартовска «Детская школа искусств № 2»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции федеральных законов от 29.06.2010 г. N 126-ФЗ; от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П), Уставом муниципального автономного учреждения дополнительного образования города Нижневартовска «Детская школа искусств № 2».

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в государственные органы, органы местного самоуправления, в том числе в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Нижневартовска «Детская школа искусств № 2» (далее ДШИ). Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ДШИ.

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в ДШИ 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 ДШИ, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина.
- Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ДШИ, 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 ДШИ, 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 ДШИ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. Организация делопроизводства

2.1. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

2.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан

распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2.3. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ДШИ.

2.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем ДШИ.

2.5. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором ДШИ.

2.6. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками ДШИ.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в ДШИ обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем ДШИ и регистрируются в журнале учета (приложения 1).

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения.

3.3. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.4. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов на них; документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

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

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.)

3.6. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

3.7. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер.

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

3.9. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

3.10. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

3.11. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора, либо заместителя, готовит ответ заявителю.

3.12. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором. Директор вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

3.13. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

3.14. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директор.

3.15. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

- если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная

- дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;
- в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;
 - ответ заявителю подписывается директором;
 - к ответу прикладывается оригинал рассмотренного обращения гражданина, если на нем стоит штамп «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

4. Требования к обращению

4.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его 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.

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

5. Порядок и сроки рассмотрения письменных (электронных) обращений

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДШИ. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ДШИ, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (приложение 1).

5.2. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется директором ДШИ, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

5.3. 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.

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

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, 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. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

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

5.8. 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.

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

5.10. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

5.11. 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.

5.12. 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. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

5.13. Ответ на обращение подписывается директором ДШИ.

5.14. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора и его заместителей устанавливается следующий: на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

5.15. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6. Организация личного приема граждан.

6.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ДШИ, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

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

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 ДШИ.

6.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия

гражданина может быть дан устно в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. 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. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений или в карточку личного приема гражданина (приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего прием, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

6.6. По вопросам, не входящим в компетенцию директора ДШИ, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7. Права гражданина при рассмотрении обращения

7.1. При рассмотрении обращения в ДШИ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
- 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; (в ред. Федерального закона от 27.11.2017 N 355-ФЗ)
- обращаться с жалобой на принятые 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

8. Права и обязанности должностных лиц.

8.1. Обращение, поступившее в администрацию ДШИ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. ДШИ обязано:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и

- органов предварительного следствия; (в ред. Федерального закона от 27.07.2010 N 227-ФЗ)
- принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;
 - уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
 - в случае получения запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение граждан в установленном порядке, в течение 15 дней предоставлять 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.

8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДШИ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДШИ в письменной форме.

8.4. 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, совершающем 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.

9. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Устанавливается срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. В необходимых случаях экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.2. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

10.3. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.4. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.5. Решение о списании указанных обращений принимает директор школы.

10. Заключительные положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом школы и вводится в действие в установленном им порядке. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в администрацию
МАУДО г. Нижневартовска «ДШИ№2»

Форма журнала обращений

№ п\п (регистрационный №)	Дата поступления (регистрации обращения)	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Вид обращения (вопрос, жалоба, заявление, предложение)	Канал обращения (по телефону, электронная почта, электронный дневник, письменное заявление, устное обращение)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в администрацию
МАУДО г. Нижневартовска «ДШИ№2»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
Директора МАУДО г. Нижневартовска «ДШИ№2»**

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина.
Кому отправлено (резолюция)

Дата исполнения _____
Дополнительный контроль _____
Снято с контроля _____
Результат _____
Дата, должность исполнителя _____
От гражданина принято письменное заявление (Прилагается) Вх. № от « ____ » 20 ____ г