

Принято
На заседании
общего собрания работников
Протокол №1
от 17.06.2019 г.

Утверждаю
Директор
МБУ ДО «ДШИ № 14»
Пазушкина М.Е.



«20» июня 2019г.

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
МБУ ДО «Детская школа искусств № 14»

г. Нижний Новгород

2019 г.

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУ ДО «ДШИ № 14» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями на 3 ноября 2015 г.), Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (с изменениями на 6 мая 2019 года), Закона Нижегородской области от 11 мая 2010 года № 81-З "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Нижегородской области и органов местного самоуправления в Нижегородской области и о государственных и муниципальных информационных системах в Нижегородской области", Уставом МБУ ДО «ДШИ № 14».

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в МБУ ДО «ДШИ № 14» (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. 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, телеграммой, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.6. Изменения и дополнения в Положение вносятся Советом Учреждения, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора Школы с последующим размещением на официальном сайте Школы.

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.

3.3. При рассмотрении обращения соблюдать нормы этики и проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами.

3.3.1. В процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность; уточняющие вопросы задавать в корректной форме; давать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного понимания; в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного; по возможности не заставлять заявителя ждать; относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, женщинам с маленькими детьми, людям с ограниченными возможностями по здоровью, оказывая им необходимую помощь; не вести «параллельных» разговоров с окружающими людьми и длительных телефонных переговоров. При возникновении необходимости извиниться перед заявителем и завершить разговор (телефонные переговоры) с максимально возможной оперативностью; не отвлекать коллег от общения с заявителями, обратившимися к ним на личный прием.

3.3.2. При общении с заявителями должностным лицам, осуществляющим личный прием, рекомендуется избегать: любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений; оставления заявителя без внимания; ведения разговоров про подарки, готовность быть благодарным со стороны заявителя (особенно в случаях, когда под благодарностью понимается материальное вознаграждение или оказание услуги в ответ на действия или бездействие самого должностного лица); принятия пищи, курения в служебных помещениях, бесед на отвлеченные темы с коллегами и другими посетителями, иных проявлений не служебного общения.

3.3.3. 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.

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. По просьбе гражданина лицо, принявшее письменное обращение на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором предоставленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

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

4.5. 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.

4.6. Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

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:

5.2.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения

5.2.2. В исключительных случаях, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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.

При подготовке письменного ответа на обращение ответственному лицу рекомендуется: помнить о том, что письмо не должно быть объемным (оптимальный объем – 1-2 страницы формата А4; размер шрифта – 14); текст письма должен быть четким, логичным и понятным для восприятия, для чего использовать простые слова и предложения; избегать непонятных словосочетаний и придаточных предложений; не использовать сложной профессиональной лексики; избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения либо имеющих несколько толкований; делать

ссылку в ответном письме заявителю на последнее письмо; придерживаться единого делового стиля письма; представлять ответ заявителю по существу поставленных им вопросов.

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.

6.2. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствии с частью 1 статьи 6 Закона Нижегородской области от 11 мая 2010 года № 81-З "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Нижегородской области и органов местного самоуправления в Нижегородской области и о государственных и муниципальных информационных системах в Нижегородской области", а также размещается для обозрения в местах проведения личного приема (информационных стендах).

6.3. Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

6.4. Графики личного приема граждан директором Школы и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год. (Приложение 1).

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

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

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

6.8. 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.

6.9. 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

График личного приема граждан администрации МБУ ДО «ДШИ № 14»

Место личного приема граждан	Расписание личного приема граждан	Должность, ФИО лиц, проводящих личный прием граждан
Нижний Новгород, проспект Ленина, д.82 Кабинет директора школы	1-я и 3-я пятница месяца с 15.00 до 17.00	Директор Пазушкина Марианна Евгеньевна Тел. 250-71-60
Нижний Новгород, проспект Ленина, д.82 Кабинет заместителя директора по УВР школы (кабинет № 2)	Еженедельно четверг 15.00 –17.00	Зам. директор по УВР Роман Наталья Валерьевна Тел. 253-54-04
Нижний Новгород, проспект Ленина, д.82 Кабинет заместителя директора по АХЧ школы (канцелярия)	Еженедельно среда 15.00 –17.00	Зам. директора по АХЧ Жаркова Ольга Александровна Тел. 253-54-04

**Департамент культуры администрации Нижнего Новгорода
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Детская школа искусств № 14»**

**ЖУРНАЛ
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Регистрационный номер	Дата регистрации	Откуда поступило обращение	Количество листов обращения и приложений	Фамилия, имя, отчество заявителя	Краткое содержание обращения	Резолюция или ФИО исполнителя	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8

Примечания:

1. Регистрационный номер состоит из порядкового номера обращения гражданина
2. В графе 3 указывают откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина; из администрации муниципального образования; из других организаций, расположенных на территории муниципального образования;
3. В графе 8 указывают дату и номер письма-ответа заявителю или реквизиты других документов, подготовленных по результатам рассмотрения обращения.

**Департамент культуры администрации Нижнего Новгорода
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Детская школа искусств № 14»**

**Карточка
учета письменного обращения**

Лицевая сторона

Регистрационный № _____ дата регистрации « ____ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес (почтовый и/или электронный) _____

Поступило из _____

за подписью _____ исх. № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Вид обращения: _____

Способ доставки _____

(предложение, (почтовое отправление, интернет-обращение, заявление, жалоба факс, личного приема, запрос информации, почтового ящика)

Краткое содержание _____

Повторное, аналогичное, многократное, типовое

(нужное подчеркнуть)

к № _____ от « ____ » _____ 20__ г.

Обратная сторона

Поручение _____

(кому, текст резолюции, автор резолюции, дата)

_____ « ____ » _____ 20__ г

Куда (кому) направленно _____

(название подразделения, ФИО исполнителя, дата получения)

_____ « ____ » _____ 20__ г

Сведение об осуществлении контроля _____

Дан ответ _____ за подписью _____

(кому)

(ФИО подписавшего ответ)

Сведения о результатах рассмотрения, принятых

примечание _____

Исполнитель _____, телефон _____

(ФИО)

**Департамент культуры администрации Нижнего Новгорода
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Детская школа искусств № 14»**

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
Личного приема граждан**

1. Фамилия, имя, отчество _____
2. Сведения о заявителе:
место работы, должность, телефон _____
3. Социальное положение _____
4. Повторность обращения: да/нет _____

Дата приема	Прием вел (должность, ФИО)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарий)