



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора МБУ ДО ДШИ № 5

А.Р. Заповодникова

2020 г.

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Волгограда «Детская школа искусств № 5»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Волгограда «Детская школа искусств № 5» (далее – Школа) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан данное Положение определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по рассмотрению обращений граждан и устанавливает основные требования к порядку обращения граждан и ведения делопроизводства по обращениям граждан в Школе.

1.2. Школой рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

1.3. В Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленное должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных правовых актов, недостатках в работе Школы либо критика деятельности Школы и должностных лиц;

3) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее – граждане) и их представители.

1.5. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах рассмотрения обращений:

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы Школы:

- юридический/почтовый адрес: 400117, г. Волгоград, ул. Космонавтов, д. 37А

График личного приема граждан размещен на информационном стенде Школы, расположенном по юридическому адресу и на официальном сайте.

1.5.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам деятельности Школы, в том числе о ходе рассмотрения обращений:

а) при письменном обращении гражданин сообщает следующее:

- свою фамилию, имя и отчество, домашний адрес;
- содержание обращения.

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной).

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Ответ на обращение, при отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

б) индивидуальный устный ответ заявителю по телефону осуществляется уполномоченными лицами;

в) при ответе на телефонные звонки лицо, дающее информацию, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя и отчество, занимаемую должность и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса;

г) в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

д) письменное информирование граждан о порядке рассмотрения обращения граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением.

Ответы на письменные обращения граждан должны содержать: дату документа, регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись, фамилию и номер телефон исполнителя.

е) гражданин с учетом графика (режима) работы Школы с момента приема обращения имеет право по телефону или лично получить у специалиста сведения о рассмотрении его обращения:

- о лице, которое рассматривает обращение (далее – исполнитель);
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием основания для этого.

ж) консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- требований к предъявляемым документам заявителем, пришедшим на прием;
- места и графика личного приема должностными лицами Учреждения для рассмотрения устных обращений;

- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан.

3) основными требованиями при консультировании является:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- корректность и внимательность к обратившемуся гражданину.

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Результатом рассмотрения обращения является:

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы с учетом данных ответов и разъяснений на ранее поступившие обращения того же заявителя;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в связи с его обращением.

2.2. Срок рассмотрения обращений:

2.2.1. срок рассмотрения устного обращения гражданина составляет не более 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

2.2.2. срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет не более 30 дней со дня регистрации обращения;

2.2.3. сроки рассмотрения обращений граждан в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов – принятия других мер, могут быть продлены руководителем Учреждения не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом обратившегося гражданина и обоснованием необходимости продления сроков;

2.2.4. рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.

2.3. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан:

2.3.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет:

- документ, удостоверяющий личность;
- доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством.

2.3.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменно жалобу, заявление или предложение в произвольной форме.

2.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрения письменных обращений граждан:

- прием и регистрация обращения в течение трех дней с момента поступления;
- направление обращения руководителю Школы сразу после регистрации обращения;
- рассмотрение обращения руководителем Школы;
- оформление необходимого ответа в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.2.1. Секретарь в течение трех дней с момента поступления обращения:

- знакомится с текстом обращения, проверяет правильность адресации, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- регистрирует обращение проставив в правом нижнем углу первого листа обращения регистрационный штамп, в котором указывает дату регистрации и регистрационный номер документа, который состоит из порядкового номера поступившего обращения и даты поступления обращения;
- прикладывает обращение перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными предложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (его фамилии, имени, отчестве и адресе);
- оформляет каждое письменное обращение в «Журнале обращений граждан», запись содержит:
 - фамилию и инициалы обратившегося гражданина и (или) уполномоченного им лица, либо, если письмо подписано тремя и более гражданами, указывает, что обращение «коллективное» и вносит фамилию и инициалы гражданина, чей адрес указан для ответа;
 - дату регистрации и регистрационный номер обращения;
 - вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
 - тема (темы) обращения;

- отметку о том, кому первоначально было адресовано письмо, в случае, если письмо первоначально поступило не к руководителю Школы;
- данные о наличии приложений.

Проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок предоставления или, если заявитель не удовлетворен ответ.

Оформляется повторное обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, но фактическую дату поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

3.2.2. Руководитель Школы в течение одного дня по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки предоставления обращения посредством написания и приложения к обращению. Резолюции;
- дает необходимые поручения о рассмотрении обращения;
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;
- передает обращение и прилагаемые к нему документы исполнителю.

3.2.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Предложение», исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении и оценивает возможность его принятия или неприятия, учитывая:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, не относящихся к компетенции Школы;
- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае их принятия;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

По результатам рассмотрения предложения гражданина готовит ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.2.4. При рассмотрении Обращения, отнесенного к виду «Заявление», исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц;
- проверяет наличие законных оснований для совершения указанного действия и возможность его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности данного действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы.

В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду «Жалоба», исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина;
- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;
- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.2.6. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений проекты ответов направляются исполнителем руководителю Школы для согласования и подписания.

Руководитель Школы рассматривает предоставленный проект ответа или информацию о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

3.2.7. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.8. Срок хранения заявления, предложения или жалобы и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением, журнал учета обращений граждан – 5 лет.

3.3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур в части рассмотрения устных обращений граждан:

- регистрация обращения – в день обращения;
- рассмотрение обращения в срок, установленный настоящим положением.

4. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан проводится руководителем Школы и уполномоченными на то лицами по адресу: 400117, г. Волгоград, ул. Космонавтов, д. 37А

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

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

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

4.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5. КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ С ОБРАЩЕНИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется руководителем Школы.

Руководитель Школы несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

5.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.