

Утверждено
приказом № 20-ОД
от « 10 » февраля 2016 г.
Директор МБУДО
«ДШИ «Этнос»
_____ Н.С. Эйдинова

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ «ЭТНОС»**

1. Общие положения

- 1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее – Порядок) МБУДО «ДШИ «Этнос» (далее – Школа) разработан в соответствии с:
 - Конституцией Российской Федерации,
 - Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
 - Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»
 - Федеральным законом № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- 1.2. Порядок разработан в целях повышения качества, открытости и доступности деятельности Школы, установления общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц.
- 1.3. Порядок определяет сроки и последовательность действий при организации учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, личного приема граждан.
- 1.4. Порядок распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.
- 1.5. В Порядке используются следующие основные понятия:
 - обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной, электронной или устной форме;

- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на совершенствование различных направлений деятельности Школы и (или) должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина, содержащего просьбу о содействии в реализации конституционных прав и свобод его или других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и (или) должностных лиц, либо критика деятельности Школы и (или) должностных лиц;
- ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.;
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления или защиты его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

- 2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.
- 2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:
 - доступность для беспрепятственного обращения к директору Школы и его заместителям;
 - строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
 - внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.
- 2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 2.4. Личный прием граждан осуществляется директором, а также его заместителями и главным бухгалтером по вопросам, входящим в их компетенцию.
- 2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц устанавливаются согласно графику.

- 2.6. График приема доводится до сведения через информационные стенды и официальный сайт Школы.
- 2.7. Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором Школы в день их обращения.
- 2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.
- 2.9. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.
- 2.10. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием (либо иному уполномоченному лицу), документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, излагает суть обращения. Должностное лицо вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.
- 2.11. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:
 - при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
 - при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
 - в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора Школы, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.
- 2.12. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора Школы, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в установленном порядке.
- 2.13. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.
- 2.14. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменная форма обращений граждан

- 3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию и отчество должностного лица, которому направляется обращение (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя,

отчество заявителя, данные о месте жительства, дату и личную подпись.

- 3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.
- 3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.
- 3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.
- 3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.
- 3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению как письменные обращения в соответствии с настоящим Порядком, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы.
- 3.7. 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.
- 3.8. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.
- 3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.10. 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 или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

- 3.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. В этом случае срок исполнения может быть продлен.
- 3.13. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор Школы назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.
- 3.14. 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, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
- 3.15. 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.

4. Устная форма обращения граждан

- 4.1. Устные обращения поступают от граждан во время личного приема.
- 4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.
- 4.3. Устные обращения к педагогическим работникам с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно в перерывах между уроками. В другое время организуется образовательный процесс с учащимися Школы, прерывать который запрещено.

5. Обязанности должностных лиц Школы по рассмотрению обращений граждан

- 5.1. Должностные лица Школы обязаны:
- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
 - принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
 - своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
 - систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
 - регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;
- 5.2. Должностным лицам Школы без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.
- 7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.
- 7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования

дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

- 7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с директора Школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Оставление обращения без рассмотрения

Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан и контроль.

- 10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков, а также контроль работы с обращениями граждан возлагается на директора Школы.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и 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.

11. Ответственность граждан за содержание их обращений

Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Школы не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

12. Срок действия Положения

Положение вводится в действие с момента его утверждения приказом директора.