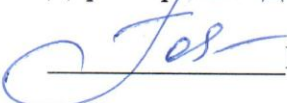


Муниципальное бюджетное
учреждение дополнительного
образования «Детская школа
искусств»

(МБУ ДО ДШИ)

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ ДО ДШИ

 Г.П. Горбатова

Приказ от 09.12.2015 № 16001

ПРИНЯТО



Протокол от 25.11.2015 № 03

09.12.2015 № 58

**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о работе с обращениями граждан (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности по рассмотрению обращений граждан, определению сроков и последовательности административных процедур и административных действий муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детская школа искусств» (далее - Учреждение).

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление работы по рассмотрению обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 05.03.2007 № 24-ЗАО «Об обращениях граждан»;
- Постановление Администрации города от 05.03.2013 №91 «Об утверждении Положения о порядке работы Администрации города с обращениями, поступающими в форме электронного документа»;
- Устав муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Детская школа искусств», утвержденный

постановлением Администрации города Муравленко от 23 декабря 2013 года № 706 (с изменениями от 26.11.2014);

- Инструкция по делопроизводству в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования детей «Детская школа искусств», утвержденная приказом директора Учреждения от 29.10.2012 № 86-од (с изменениями от 18.02.2014).

1.3. Основные термины используемые в настоящем Положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение или должностному лицу;

2) коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании, конференции, ином публичном мероприятии, подписанное его участниками, направленное в адрес Учреждения и должностных лиц, а также устное обращение двух или более лиц в адрес Учреждения или должностным лицам;

3) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным законодательством срок рассмотрения или гражданин, подавший его, не удовлетворен данным ему ответом;

4) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения;

5) заявление - 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 нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

6) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

7) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

1.4. Результатами работы по рассмотрению обращений являются:

- своевременное рассмотрение письменных и устных обращений, обращений в форме электронного документа;

- разрешение поставленных в обращении вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Ямало-Ненецкого

автономного округа и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Муравленко;

- извещение граждан о ходе рассмотрения обращения и его результатах;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. Делопроизводство по обращениям в Учреждении, ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.6. Обращения поступают в письменной или в устной форме, в форме электронного документа. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы.

1.7. Делопроизводство по обращениям, поступившим в адрес Учреждения, возлагается на конкретного специалиста, с включением соответствующих обязанностей в его должностную инструкцию.

II. Требования к порядку работы с обращениями

2.1. Порядок информирования о порядке работы с обращениями:

2.1.1. Для получения информации о порядке работы с обращениями граждане обращаются в Учреждение.

Местонахождение Учреждения: 629603, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Муравленко, ул. 70 лет Октября, д. 24.

Контактные телефоны: 8 (34938) 26-7-04 (директор Учреждения); 21-9-10 (телефон/факс)

Официальный сайт: <http://dshi-muravlenko.ru>

Адрес электронной почты: dshi.mur@mail.ru.

2.1.2. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, размещается:

- на официальном сайте Учреждения в сети Интернет;
- на информационном стенде в Учреждении.

2.1.3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке работы с обращениями являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

2.1.4. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о регистрационном номере обращения, дате регистрации обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о причине отказа в рассмотрении обращения;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

-об итогах рассмотрения обращения.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и их должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.3.Сроки рассмотрения обращений:

2.3.1.Письменное обращение регистрируется в течение 3-х дней с момента поступления в Учреждение.

2.3.2.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 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.

2.3.3. Обращения, поступившие в Учреждение по компетенции, рассматриваются в течение 30 календарных дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

2.3.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных документов и материалов в государственных органах, в других органах местного самоуправления, иных должностных лиц, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.3.5. Обращения считаются разрешенными, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

2.4.Основания для приостановления (отказа) рассмотрения обращения:

2.4.1.Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись одному и тому же должностному лицу и принималось решение о прекращении переписки;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4.2. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.5. Необходимые требования к письменному обращению:

2.5.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату. Дополнительно заявитель может указать контактный телефон.

2.5.2. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5.3. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью) его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.5.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью, по сети Интернет) обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

2.5.5. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением и для письменного ответа, а в случае не заполнения указанных реквизитов информирование заявителя о невозможности принять его обращение к рассмотрению.

2.5.6. Обращения, поступившие электронной почтой, факсимильной связью, на официальный сайт в сети Интернет Учреждения, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5.7. Образец оформления заявления гражданином представлен в приложении № 1 к настоящему Положению.

2.6. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений.

2.6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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 на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4.1. настоящего Положения;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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;

- осуществлять иные действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа, нормативно-правовым актам органов местного самоуправления и настоящему Положению.

2.6.2. Учреждение при работе с обращениями обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- подготовку и направление гражданам письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

2.6.3. При рассмотрении повторных обращений тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

2.6.4. Конфиденциальные сведения, ставшие известными при рассмотрении обращений, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.7. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 2 к Положению).

В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению порядкового номера.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Производится запись в журнале регистрации письменных обращений с соблюдением обязательного минимума реквизитов: порядкового номера поступившего обращения, даты поступления обращения, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса заявителя, данных о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, тематики обращения, краткого содержания обращения.

Специалист, ответственный за регистрацию обращений, регистрирует письменные обращения, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты их поступления в Учреждение.

2.8. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы согласно Инструкции по делопроизводству в Учреждении. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

2.8.1. Текст ответа излагается четко, последовательно, исчерпывающе даются пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться).

2.9. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе заявителя может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным направлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении.

2.10. Коллективное обращение, направляемое в Учреждение и должностным лицам, должно соответствовать требованиям Федерального закона.

Для реализации прав на обращение граждане определяют представителя. Сведения о представителе должны быть указаны в коллективном обращении. В случае, если в коллективном обращении нет сведений о том, кто уполномочен представлять интересы группы граждан, взаимодействие Учреждения и (или) должностного лица осуществляется с гражданином, адрес которого указан в обращении и подпись которого стоит первой.

В случае, если от всех граждан, подписавших обращение, поступит заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается без дополнительного уведомления заявителей. В случае, если такое заявление поступит от одного или нескольких граждан, то обращение рассматривается в отношении тех лиц, от которых отказ не поступал.

2.11. Организация личного приема.

2.11.1. Основанием для начала исполнения процедуры является личное обращение граждан для записи на личный прием к директору Учреждения.

2.11.2. Непосредственную организацию личного приема граждан директором Учреждения и предварительную запись на личный прием осуществляет секретарь учебной части Учреждения.

2.11.3. Прием граждан директором Учреждения осуществляется в соответствии с утвержденным графиком, который доводится до сведения граждан способами, указанными в пункте 2.1.2 настоящего Положения.

2.11.4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

2.11.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.11.6. Секретарь учебной части Учреждения осуществляет запись на прием и известить о порядке приема, очередности и времени, отведенного для приема.

2.11.7. Во время записи гражданина на личный прием устанавливается суть обращения. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал), которые передаются должностным лицам, ведущим прием.

2.11.8. В интересах обеспечения защиты прав граждан и должностных лиц, ведущих прием, рассмотрение обращения на личном приеме может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

2.11.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, оскорбительных и нецензурных высказываний в адрес директора Учреждения и других должностных лиц Учреждения, присутствующих на личном приеме, прием может быть прекращен.

При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина либо оформляется отдельным актом, который приобщается к карточке личного приема.

2.11.10. Секретарь учебной части Учреждения в ходе личного приема на основании предъявленного гражданином документа, удостоверяющего его личность, заводится регистрационно-контрольная карточка (далее - карточка) личного приема граждан, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его почтовый адрес, краткое содержание обращения.

2.11.11. После проведения личного приема секретарь учебной части Учреждения в соответствии с карточкой регистрирует граждан в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам с указанием порядкового номера, даты приема граждан, фамилии, имени, отчества обратившегося гражданина, почтового адреса (телефона), краткого содержания обращения, резолюции, результатов рассмотрения (приложение № 3 к настоящему Положению).

Регистрационный номер карточки личного приема граждан соответствует порядковому номеру журнала регистрации приема граждан по личным вопросам;

2.11.12. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Лицам, которым законодательством Российской Федерации, Ямало-Ненецкого автономного округа предоставлены льготы, принимаются вне очереди.

2.11.13. Ответы гражданам на поставленные вопросы в ходе личного приема даются в устной или письменной форме.

В случае если изложенные в устном заявлении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в порядке, установленном настоящим Положением.

2.11.14. Во время личного приема гражданин может вручить должностному лицу, осуществляющему прием граждан, письменное обращение.

О вручении такого обращения делается отметка в карточке личного приема, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.11.15. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и дает ему поручение.

Резолюция (поручение) исполнителю оформляется в карточке личного приема гражданина.

2.11.16. После окончания личного приема секретарь учебной части Учреждения в этот же день либо на следующий рабочий день направляет соответствующему исполнителю для исполнения поручения в карточке личного приема граждан с резолюцией (поручением) должностного лица, проводившего прием граждан.

2.11.17. Письменный ответ гражданину по существу поставленного вопроса на личном приеме должен быть дан в срок, в соответствии с пунктом 2.3.3 настоящего Положения, если более короткий срок не установлен резолюцией.

2.11.18. Срок дачи письменного ответа гражданину исчисляется от даты личного приема гражданина, указанной в карточке регистрации личного приема.

2.11.19. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с процедурами работы с обращениями граждан, изложенными в настоящем Положении.

2.11.20. После рассмотрения поставленных вопросов и дачи ответа гражданину карточка личного приема граждан и материалы исполнения поручения должностного лица возвращаются секретарю учебной части Учреждения для осуществления централизованного учета и ведения картотеки.

2.11.21. Результатом рассмотрения устного обращения на личном приеме является дача ответа на поставленные вопросы либо разъяснение, в какой государственный орган, орган местного самоуправления, к какому должностному лицу следует обратиться по компетенции для рассмотрения поставленных вопросов.

2.12. Ответственность за организацию рассмотрения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним возлагается на секретаря учебной части Учреждения.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

3.1. Учреждение и должностные лица обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений должностными лицами, правомочными принимать решения от имени Учреждения;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случаях их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;

- оказывать содействие гражданам в получении истребуемых доказательств, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством к категории сведений, составляющих государственную тайну, и не содержат информацию конфиденциального характера;

- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

- размещать в сети Интернет справочную информацию, содержащую порядок и время приема граждан, фамилию, имя и отчество руководителя Учреждения или должностного лица, к полномочиям которого отнесена организация приема граждан, номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера, а также не реже одного раза в год обзор о деятельности Учреждения по рассмотрению обращений;

- соблюдать требования федерального законодательства и законодательства автономного округа при рассмотрении обращений.

3.2. Учреждение и должностные лица при рассмотрении обращений в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

Приложение № 1
к Положению о работе с обращениями
граждан в муниципальном бюджетном
учреждении дополнительного
образования «Детская школа искусств»

Образец оформления заявления

Директору муниципального бюджетного образовательного учреждения
дополнительного образования детей «Детская школа искусств»

должность, фамилия, инициалы должностного лица, наименование организации

Иванова Ивана Ивановича

Фамилия, имя, отчество заявителя

ул. Ленина, д.1, кв. 1 г. Муравленко, 629600

*Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращений,
телефон*

Текст обращения (суть заявления, обращения или жалобы)

Дата подачи заявления

личная подпись заявителя

Приложение № 2
к Положению о работе с обращениями граждан в
муниципальном бюджетном образовательном учреждении
дополнительного образования детей «Детская школа искусств»

(форма)

Журнал
регистрации письменных обращений граждан*

Дата поступле-ния	№ п/п	Ф.И.О. заявителя, льготная категория	Краткое содержание	Кто дал поручение	Резолюция, исполнитель	Отметка об исполнении	Результат рассмотрения обращения
----------------------	-------	---	--------------------	----------------------	---------------------------	--------------------------	--

*Примечание: Количество и название колонок может меняться в зависимости от тематического спектра

Приложение № 3
к Положению о работе с обращениями граждан в
муниципальном бюджетном образовательном учреждении
дополнительного образования детей «Детская школа искусств»

Журнал
регистрации приема граждан по личным вопросам*

№ п/п	шифр контрольно- регистрационной карточки	Ф.И.О. заявителя, адрес регистрации по месту жительства	Сведения о заявителе	Краткое содержание обращения	Резолюция, исполнитель	Кому поручено	Результат
----------	---	---	-------------------------	---------------------------------	---------------------------	---------------	-----------

*Примечание: Количество и название колонок может меняться в зависимости от тематического спектра

Остальные термины, используемые в настоящем Положении, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе и законе Ямало-Ненецкого автономного округа.