

СОГЛАСОВАНО:

Общим собранием
Трудового коллектива
МБУДО «ДХШ»

Протокол № 1
от «12» сентября 20 18 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУДО «ДХШ»
Кожемико Н.В.
Приказ № 6

от «12» сентября 20 18 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская художественная школа» города Южно-Сахалинска (далее – ДХШ) разработано в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 27 ноября 2017 г. №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Устав Школы

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская художественная школа» города Южно-Сахалинска.

1.3. Настоящее положение принимается на Общем собрании трудового коллектива и утверждается приказом директора ДХШ.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, организации личного приема граждан, иные вопросы, не урегулированные настоящим положением, устанавливаются регламентом, инструкцией по делопроизводству, приказами, распоряжениями директора ДХШ.

1.7. Администрация ДХШ систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан в администрацию ДХШ.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Основные термины, используемые в настоящем положении.

3.1. **Обращение** гражданина (далее - обращение) - направленное в администрацию ДХШ в письменной форме или в устной форме предложение, заявление или жалоба.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

3.2. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившее от имени коллектива юридического лица. Коллективным считаются также обращения, подписанные членами одной семьи.

4. Права гражданина при рассмотрении обращения.

4.1. При рассмотрении обращения администрацией ДХШ гражданин имеет право:

4.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы;

4.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

4.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9.4 настоящего положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4.1.4. 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;

4.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению.

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица в администрации ДХШ, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, контактный номер телефона.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии (документы и материалы, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе).

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно на имя директора ДХШ или его заместителей, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Все поступающие в администрацию ДХШ письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в регистрационном штампе, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи рабочих 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, за исключением случая, указанного в пункте 8.5.3. настоящего положения.

6.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, ДХШ направляет копию обращения в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. ДХШ или должностное лицо администрации ДХШ при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДХШ, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.6., невозможно направление жалобы на рассмотрение тем должностным лицам администрации ДХШ, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права

обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обращение в форме электронного документа.

7.1. Обращение, поступившее в ДХШ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин в праве приложить к такому обращению необходимые документы в электронной форме.

7.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДХШ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДХШ в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДХШ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований ч. 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ДХШ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДХШ в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДХШ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований ч. 2 ст. 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.3. В случаи поступления в ДХШ обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течении 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращению.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.

8.1. Обращение, поступившее в ДХШ, должностному лицу администрации ДХШ в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9. Рассмотрение обращения.

9.1. Администрация ДХШ или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9.4. настоящего положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу директора ДХШ рассматривающего обращение, обязаны 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.

9.3. Ответ на обращение подписывается директором ДХШ, должностным лицом администрации ДХШ.

9.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

9.4.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

9.4.2. Администрация ДХШ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение администрации ДХШ, должностному лицу 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.

9.4.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ДХШ, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ДХШ, одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.4.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения.

10.1. Письменное обращение, поступившее в ДХШ или должностному лицу администрации ДХШ, в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в пункте 8.5.

10.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.2. настоящего положения, руководитель ДХШ, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Организация приема по личному приему граждан.

11.1. График и порядок личного приема граждан устанавливается ежегодно приказом директора ДХШ.

11.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения информации на официальном сайте ДХШ.

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

11.4. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

11.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12. Хранение материалов по обращениям граждан.

12.1. Делопроизводитель осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

12.2. Внести в номенклатуру журнал регистрации по обращениям граждан.

12.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

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

12.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям заявляемым и

жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000 г. Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

12.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

12.7. 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.

12.8. Решение о списании указанных обращений принимает директор ДХШ.