

СОГЛАСОВАНО:

Протокол заседания
Попечительского Совета
МБУ ДО ДМШ №4 г.
Хабаровска № 1
от "21» августа 2023 г.

ПРИНЯТО:

Протокол общего собрания
трудоого коллектива
МБУ ДО ДМШ №4 г.
Хабаровска № 8
от "21" августа 2023г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБУ ДО
ДМШ № 4 г. Хабаровска
_____ О.Н. Вальченко
Приказ № 73 -ОД
от "21" августа 2023г.

М.П.

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном
бюджетном учреждении дополнительного образования
«Детская музыкальная школа № 4 г. Хабаровска»**

1. Общие положения.**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 4 г. Хабаровска» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ), Федеральным законом от 04.08.2023 года № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом учреждения.

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 4 г. Хабаровска» (далее - Учреждение).

1.3. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, связанных с образовательным процессом, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений производится руководителем Учреждения или лицом его заменяющим.

1.5. Работники Учреждения (заместители директора, ответственный за делопроизводство), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.7. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.7.1. Обращение гражданина (далее - обращение) – направленные в Учреждение или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.7.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.7.3. 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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц Учреждения

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

1.7.5. Должностное лицо - лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.8. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Учреждения, по почте, факсимильной связи, электронной почте, подано в письменном виде непосредственно должностным лицам при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием граждан и иным информационным системам общего пользования.

1.9. Изменения и дополнения в Положение вносятся на общем собрании трудового коллектива Учреждения, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора с последующим размещением на официальном сайте Учреждения.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Учреждения.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

- 3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 3.2. 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;
- 3.3. 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;
- 3.4. 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;
- 3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

- 4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 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 Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

- 5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.3. Обращение, поступившее в Учреждение в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Учреждении.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

6.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (Приложение №1), (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- исполнитель;
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (почтой, лично в руки при личном обращении, электронной почтой).

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

6.5. 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.

6.6. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Учреждения на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Учреждения они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю Учреждения.

6.7. Если письменное обращение адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий

6.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

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

6.10. Учреждение 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.

6.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.12. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 11 настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, 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. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости Учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Учреждение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает 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;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный (устный) ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения или лицом, замещающим в его отсутствие.

8.3. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

8.4. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.5. 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.

8.6. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Учреждения с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

8.7. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Учреждения, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

9.2. Учреждение 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.

9.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4. В случае, 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, руководитель Учреждения 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 Учреждение. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5. 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.

9.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

9.7. 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 Учреждения.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Учреждении, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Учреждении, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

10.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения, уведомив в продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем или его заместителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на официальном сайте в сети «Интернет» и на информационном стенде Учреждения.

11.2. Графики личного приема граждан директором Учреждения и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год.

11.3. Гражданин заранее записывается на приём к администрации Учреждения в специальном журнале на основании Положения о пропускном и внутриобъектовом режимах. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.4. Гражданин может представить своё обращение как в устной, так и в письменной форме. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан также устно в ходе личного приема устно или письменно (в зависимости от степени значимости и сложности обращения).

11.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. Устное обращение (при необходимости) может быть зарегистрировано в журнале письменных обращений с пометкой «устное».

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

11.7. 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. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Учреждение в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

12.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении.

12.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Учреждении и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

12.4. 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.

12.5. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

12.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

13. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

13.1. 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 Учреждении. 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.

13.2. 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 Учреждении.

13.3. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

13.4. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

13. Ответственность за нарушение настоящего Положения.

13.1 Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на директора Учреждения.

13.2 Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении.

Приложение 1

Форма журнала учета регистрации письменных обращений граждан

№ п\п (регистрационный №)	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Срок исполнения обращения	Движение обращения	Информация об исполнении (принятое решение, вид передачи)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

