

ПРИНЯТО  
на общем собрании  
трудоого коллектива  
«15» *сентября* 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ ДО «ДШИ им. Д.Д.  
Шостаковича»  
Кораллова И.Г.  
«16» *сентября* 2018 г.  
*И.Г. Кораллова*



## ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращения граждан  
в МБУ ДО «Детская школа искусств имени Д.Д. Шостаковича»

г. Нижний Новгород

2018г.

ПРИНЯТО  
на общем собрании  
трудового коллектива  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ ДО «ДШИ им. Д.Д.  
Шостаковича»  
Кораллова И.Г.  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке рассмотрения обращения граждан  
в МБУ ДО «Детская школа искусств имени Д.Д. Шостаковича»

г. Нижний Новгород

2018г.

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006 г.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств имени Д.Д. Шостаковича» (далее – Школа) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

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

2) *предложение* – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Школы;

3) *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 коллектива Школы, либо критика деятельности работников Школы;

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

## **2. Организация делопроизводства и сроки рассмотрения обращений.**

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несет директор Школы. Ответственность за состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан несет секретарь учебной части.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.3. Секретарь учебной части регистрирует письменное обращение в течение трех дней с момента поступления в Школу в Журнале учета обращений граждан.

(Приложение 1)

2.4. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо ставится свой регистрационный номер.

2.5. Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило (от администрации, прокуратуры, управления культуры и т.д.)

- 2.6. После регистрации обращение направляется директору Школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.
- 2.7. Непосредственное исполнение поручений при рассмотрении обращений граждан осуществляется заместителями директора Школы, заведующими отделениями, преподавателями, классными руководителями, другими должностными лицами Школы, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.
- 2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.
- 2.9. Письменное обращение, поступившее в Школу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.10. В исключительных случаях директор Школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.11. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.
- 2.12. Все поступившие письма граждан после их разрешения возвращаются секретарю учебной части со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.
- 2.13. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 2.14. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.
- 2.15. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.
- 2.16. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Школы.

### **3. Требования к обращению**

3.1. Письменное обращение гражданина (*Приложение 3*) должно содержать наименование Школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись. В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

3.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом личного обращения;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

3.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 3.1. - 3.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

3.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт Школы.

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема граждан (*Приложение 2*)

4.5. 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.

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

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

4.8. Устные обращения, поступающие во время телефонных переговоров, рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

4.9. Информация об устных обращениях может быть включена в Журнал учета обращений граждан.



## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; адрес электронной почты; контактный телефон)

Дата и время личного приема \_\_\_\_\_

Содержание устного обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина

1. Дано устное разъяснение

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа:

\_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение.



Всего \_\_\_\_\_ листов

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

3. В рассмотрении обращения отказано по следующим основаниям: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(должность лица, производившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Образец письменного обращения

Директору МБУ ДО  
«ДШИ им. Д.Д Шостаковича»  
Коралловой Ирине Геннадьевне

от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии)  
заявителя полностью)

Почтовый адрес \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Заявление. (жалоба, предложение)

(Излагается суть заявления, жалобы, предложения в произвольной форме. Приводятся доводы, обоснования просьб.

Прикладываются копии документов, на которые ссылается заявитель в обращении или высказывается просьба истребования дополнительных материалов и документов по рассмотрению обращения.)

Личная подпись  
Дата подачи обращения