

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения жалоб граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования города Мурманска
«Детская художественная школа» (МБУДО ДХШ)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Мурманска «Детская художественная школа» (далее - Учреждение).

1.2. Цель настоящего положения - реализация конституционного права граждан на обращения в учреждения и организации.

1.3. Задачами настоящего положения являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. От 27.12.2018), другими нормативными актами действующего законодательства РФ и Мурманской области.

1.5. Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

- защита прав и свобод законных интересов человека и гражданина, укрепление законности правопорядка;
- обязанность рассмотрения обращения граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;
- своевременность и объективность рассмотрения жалоб.

1.6. Обращения граждан (далее-обращения) поступают в виде письменных и устных предложений, заявлений, жалоб.

- предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности учреждения;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод либо других лиц, либо сообщение о нарушении законов или других нормативных правовых актов или недостатках работы должностных лиц;
- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан.

2.1. Письменное обращение граждан должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества, места жительства, работы или учёбы, даты составления обращения. Кроме того, письменные обращения должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа обращения. Обращения, не содержащие фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства, работы или учёбы, личной подписи обращающегося гражданина признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления с указанием регистрационного номера и даты. Регистрация обращений производится секретарем в журнале учета письменных обращений граждан (приложение 1 к настоящему Положению).

2.3. Зарегистрированное обращение передаётся руководителю, который в течение 1 дня определяет исполнителя по поступившему обращению, срок дачи ответа, при необходимости пишет резолюцию.

2.4. Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, а не требующие дополнительного изучения и проверки - безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации. В случае необходимости проведения специальной проверки, востребования дополнительных материалов либо принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней, уведомив в пятидневный срок о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.5. 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 в трёхдневный срок.

2.6. В ходе рассмотрения обращений граждан сотрудники Учреждения обязаны при необходимости предлагать обратившемуся лицу представить дополнительные документы, а также принимать другие меры в пределах своей компетенции для объективного разрешения вопроса. В случае необходимости проведения проверки, для полноты и объективности рассмотрения обращений и привлечению к их проведению специалистов, должностное лицо ставит об этом в известность Учредителя. При назначении проверки заявителю даётся промежуточный ответ о проведении указанных действий. Окончательный ответ даётся в течение 15 дней после проведения проверки.

2.7. В результате рассмотрения обращений граждан руководитель принимает одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении обращения;
- об отказе в удовлетворении обращения;
- о разъяснении по вопросам, поставленным в обращении, или об информировании о результатах рассмотрения обращения.

2.8. После рассмотрения обращения заявителю даётся мотивированный ответ и сообщается принятое решение. Ответ на обращение гражданина, поданное в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение гражданина, поступившее в электронном виде, направляется по адресу электронной почты гражданина.

2.9. Граждане при рассмотрении их обращения имеют право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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, не подлежащие разглашению третьим лицам;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.10. Учреждение, принявшее решение по обращениям граждан, самостоятельно исполняет их, а в случае необходимости направляет поручения исполнителям. Если решение не может быть исполнено в установленные сроки, исполнитель даёт письменный ответ с указанием причины задержки и срока окончательного исполнения решения. Ответ исполнителя ставится на контроль до полного осуществления намеченных мер.

2.11. При рассмотрении обращений граждан запрещается использование и распространение сведений о частной жизни граждан без их согласия. По мотивированной просьбе гражданина не подлежат разглашению следующие сведения: фамилия, имя, отчество, домашний адрес. Должностные лица, виновные в разглашении сведений, полученных при рассмотрении обращений граждан и не подлежащих разглашению, несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

2.12. После дачи ответа заявителю и исполнения принятого решения все материалы, собранные в ходе рассмотрения обращения, вместе с самим обращением передаются должностному лицу, ведущему учёт обращений граждан, который формирует и подшивает отдельный файл в дело.

3. Порядок регистрации и приём граждан по личным вопросам.

3.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем в рабочее время руководителя.

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

3.3. Приём граждан по личным вопросам проводится в устной форме. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

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

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

4. Особенности рассмотрения некоторых видов обращений граждан.

4.1. Если в письменном 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.

4.2. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Ответственность за нарушение настоящего положения.

5.1. Лица, виновные в нарушении настоящего положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения жалоб
граждан в МБУДО ДХШ

Журнал учета письменных обращений граждан

Дата регистрации	Рег. №, способ доставки	ФИО заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	ФИО и резолюция руководителя	ФИО исполнителя	Дата ответа и результаты рассмотрения обращения