



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУДО ДШИ №5

Гнатюк В.Н.

Приказ № 01-01/143 от 27.12.2022 г.

**ПОРЯДОК  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования  
«Детская школа искусств № 5»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее – Порядок) МБУДО ДШИ №5 (далее – Школа) разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральным законом № 273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральным законом № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1.2. Порядок разработан в целях повышения качества, открытости и доступности деятельности Школы, установления общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц.

1.3. Порядок определяет сроки и последовательность действий при организации учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, личного приема граждан.

1.4. Порядок распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. В Порядке используются следующие основные понятия:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной, электронной или устной форме;
- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на совершенствование различных направлений деятельности Школы и (или) должностных лиц;
- заявление - вид обращения гражданина, содержащего просьбу о содействии в реализации конституционных прав и свобод его или других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и (или) должностных лиц, либо критика деятельности Школы и (или) должностных лиц;
- ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.;
- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления или защиты его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

## **2. Организация личного приема граждан**

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к директору Школы; строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется директором, а также его заместителями и главным бухгалтером по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц устанавливаются согласно графику.

График приема доводится до сведения через информационные стенды и официальный сайт Школы.

2.6. Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором Школы в день их обращения.

2.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.8. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.9. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием (либо иному уполномоченному лицу), документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, излагает суть обращения. Должностное лицо вносит все данные в журнал учета личного приема граждан.

2.10. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора Школы, гражданину дается объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.11. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора Школы, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в установленном порядке.

2.12. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

## **3. Письменная форма обращений граждан**

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать имя, фамилию и отчество должностного лица, которому направляется обращение (с указанием для жалобы: какие



права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства, дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимными и рассмотрению не подлежит.

3.4. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению как письменные обращения в соответствии с настоящим Порядком, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

3.7. 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.

3.8. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.10. 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, то директор Школы или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. В этом случае срок исполнения может быть продлен.

3.13. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор Школы назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.14. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Школы, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.15. 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.

#### **4. Устная форма обращения граждан**

4.1. Устные обращения поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. Устные обращения к педагогическим работникам с вопросами, предложениями и жалобами возможны ежедневно в перерывах между уроками. В другое время организуется образовательный процесс с учащимися Школы, прерывать который запрещено.

#### **5. Обязанности должностных лиц Школы по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Должностные лица Школы обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

5.2. Должностным лицам Школы без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

#### **6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан**

Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

#### **7. Сроки рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до одного месяца со дня их регистрации.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 15 дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.



7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с директора Школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

## **8. Оставление обращения без рассмотрения**

Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

## **9. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином**

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

## **10. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан и контроль.**

10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков, а также контроль работы с обращениями граждан возлагается на директора Школы.

10.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **11. Ответственность граждан за содержание их обращений**

Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Школы не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

## **12. Срок действия Положения**

Положение вводится в действие с момента его утверждения приказом директора.