

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом Государственного бюджетного
учреждения дополнительного образования города
Москвы "Детская музыкальная школа имени
Йозефа Гайдна"
от 27 апреля 2024 г. № 27/ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан (населения)
в Государственном бюджетном учреждении дополнительного
образования города Москвы
«Детская музыкальная школа имени Йозефа Гайдна»**

1. Общее положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУДО г. Москвы «ДМШ им. Й.Гайдна» (далее — Положение) разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрацию, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением, организацию личного приема граждан в ГБУДО г. Москвы «ДМШ им. Й.Гайдна» (далее — Школа).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Школу или конкретному должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы;

1.3.3. 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 Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц Школы;

1.3.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3.5. Ответственный исполнитель — лицо, назначенное директором Школы.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам Школы.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, по почтовому адресу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу с критикой деятельности Школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 Школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в Школу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном пунктом 6 настоящего Положения. 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 вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

5.1. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

5.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- номер по порядку;
- регистрационный номер, дата регистрации;
- откуда поступил документ № и дата, вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой);
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- вид документа;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- исполнитель, отметка об исполнении.

5.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Школы.

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

6.2. 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 и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

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

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

6.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Школы.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится директором Школы или уполномоченными лицами.

7.2. Прием граждан осуществляется в здании, расположенном по адресу: г. Москва, ул. Новокосинская, д. 26.

7.3. Приём граждан проводится в соответствии с графиком, утверждённым директором Школы.

7.4. График личного приёма граждан доводится до сведения посетителей через информационные стенды, а также публикуется на официальном сайте Школы.

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

7.6. Ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Положением.

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

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

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 6 настоящего Положения.

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

Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на директора Школы и других уполномоченных лиц.

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

9. Оформление, отправка по обращениям граждан

9.1. Ответ может быть дан в письменной или устной форме, с внесением соответствующей записи в Журнал ответственным лицом за ведение делопроизводства.

9.2. Ответ на обращение подписывается директором Школы либо уполномоченным на то лицом.

9.3. Ответы на письменные обращения, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по почтовому адресу, по электронной почте, указанному заявителем в обращении.

9.4. 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 Школе.

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