

УТВЕРЖДЕНО

Директор

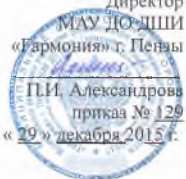
МАУ ДО ДШИ

«Гармония» г. Пензы

П.И. Александрова

приказ № 129

от « 29 » декабря 2015 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

#### ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Муниципального автономного учреждения

дополнительного образования

детская школа искусств «Гармония» г. Пензы

(МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы)

Пенза

2016

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Данное положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение граждан в Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования детская школа искусств «Гармония» г. Пензы (далее - МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы), а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2 Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан и юридических лиц.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями работников МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц:

- Конституция Российской Федерации (с поправками);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (действующая редакция);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);
- Устав города Пензы;
- Настоящее Положение;
- и другие.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан и юридических лиц должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ДШИ.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем ДШИ.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем ДШИ.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками школы.

### **3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

3.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2 Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты прав и свобод ребенка.

3.3 При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

4.1 Должностные лица МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов ребенка;

- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке, предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.2 Ответ на обращение подписывается руководителем МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы, либо уполномоченным на то лицом.

4.3 Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.4 Должностные лица МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы имеют право: не направлять ответ заявителю в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся

нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- не рассматривать обращение 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 МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы, либо уполномоченное на то лицо 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 МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5 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 соответствующему должностному лицу.

## **5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

5.1. Юридический и почтовый адрес МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы: 440600, г. Пенза, ул. Антонова, д. 11а

Секретарь учебной части МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы осуществляет прием письменных обращений граждан в соответствии со следующим графиком:

- понедельник-пятница с 9.00 до 18.00;
- предпраздничные дни с 9.00 до 13.00;
- суббота, воскресенье - выходной.

Телефон приемной МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы - 69-71-74.

Официальный сайт МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы <http://www.garmonia58.ru/>, раздел «Обратная связь» - «Написать письмо».

5.2. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы граждане могут получить при личном обращении в приемную МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы по телефону 69-71-74, в письменном виде, на сайте МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы (<http://www.garmonia58.ru/>).

5.3. Порядок рассмотрения устных обращений граждан:

5.3.1 Личный прием граждан проводится руководителем или должностными лицами МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.3.2 При личном приеме гражданином предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5.3.3 Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

5.4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

5.4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.4.3. Обращение, поступившее в МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению.

5.4.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

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

5.5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.5.7. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, руководитель МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.5.8 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

5.5.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## **6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы.



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

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.4. 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.

6.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, 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 суде.

## **7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

7.1. Поступившие в адрес директора МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы и его заместителей обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

7.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной, более короткий срок, не установлен должностным лицом, ведущим прием.

7.3. Поступившие в адрес директора МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы и его заместителей обращения граждан в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в приемной МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

7.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

7.5. Директор МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы, заместители директора МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

## **8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. Должностные лица МАУ ДО ДШИ «Гармония» г. Пензы осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.