

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
детская художественная школа № 3 г. Пензы**

ПРИНЯТО

Общим собранием трудового коллектива
МБУ ДО ДХШ № 3 г. Пензы
Протокол № 2 от 20.11.2015

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора МБУ ДО ДХШ № 3
г. Пензы



С.Н. Лисушкина

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц
МБУ ДО ДХШ № 3 г. Пензы

Пенза
2012

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц разработано с целью упорядочения работы по рассмотрению и учету обращений граждан и юридических лиц в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования детская художественная школа № 3 г. Пензы (далее - Учреждение) в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), постановления Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 №19-П «По делу о проверке конституционной части 1 ст.1, части 2 ст.3 Федерального закона от 02.05.2012 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок обеспечения своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных, индивидуальных и коллективных обращений граждан и юридических лиц с уведомлением граждан и юридических лиц о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Положение).

1.3. Заявителями в соответствии с настоящим Положением могут быть физические и юридические лица. От имени заявителя может выступать другое физическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

Личную ответственность за организацию приема и рассмотрение обращений граждан и юридических лиц несет руководитель Учреждения и сотрудники, которым поручено рассмотрение обращений.

В работе с обращениями и при приеме посетителей должна соблюдаться высокая культура обращения с гражданами, уважительное отношение к их запросам и мнениям. При этом необходимо исключить случаи формального рассмотрения обращений.

1.4. В Учреждении осуществляется рассмотрение обращений (предложений, заявлений или жалоб), изложенных в устной или в письменной форме, подаваемых на имя руководителя Учреждения, а также переданных для рассмотрения в Учреждение из государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и других организаций.

Предложение – это обращение лица, содержащее рекомендацию по совершенствованию законов или иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению

социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление – просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Жалоба – просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Обращения (запросы), поступившие в Учреждение из судебных органов, органов прокуратуры и органов внутренних дел, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.6. Физические и юридические лица могут направлять свои письменные обращения по адресу: 440000, г. Пенза, ул. Бакунина, д.64/66, а также на адрес учреждения в сети Интернет: dxsh3@rambler.ru.

Личный прием граждан проводится руководителем Учреждения по адресу: 440000, г. Пенза, ул. Бакунина, д.64/66 по предварительной записи или предварительной договоренности в рабочие дни (понедельник-пятница с 09.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00). Телефон для предварительной записи на личный прием: (8412)23-20-73.

II. УЧЁТ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения должны быть зарегистрированы (проставлена дата поступления) в течение двух дней с момента их поступления.

Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов делопроизводств.

Обращения, принятые директором Учреждения на личном приеме, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

2.2. По результатам предварительного рассмотрения обращений Руководителем Учреждения даются поручения об их рассмотрении в виде резолюции, содержащей указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

III. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Все поступающие обращения должны быть рассмотрены объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости – с участием лица, направившего обращение, по результатам рассмотрения каждого обращения исполнителем должен быть направлен ответ.

3.2. По решению директора Учреждения могут не рассматриваться и не даваться ответы на следующие обращения:

- обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, признанные анонимными (распечатка полученного по электронной почте обращения должна содержать реквизиты, позволяющие идентифицировать «электронный» документ); если в указанном 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;
- обращения, не поддающиеся прочтению (в случае отказа в рассмотрении обращения возвращаются подавшим их лицам с указанием мотивов);
- обращения, в которых обжалуется судебное решение (возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи (сообщается лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию Учреждения (не позднее чем в семидневный срок обращение направляется по принадлежности с извещением об этом лица, его подавшего, или возвращается ему с извещением о необходимости переадресовки);
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий которых поставлена под сомнение, не допускается.

Если обращение, касающееся конкретной заявки, поступило от лица, не являющегося ни заявителем, ни законным представителем заявителя, ответ по существу направляется в адрес заявителя. В адрес третьего лица направляется письмо, информирующее о том, что в связи с

конфиденциальным характером заявочных материалов и отсутствием у автора обращения законных прав на ведение переписки по заявке ответ по существу Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц направлен заявителю. Исключение составляют случаи, когда сведения о заявке в установленном порядке считаются утратившими конфиденциальность.

Обращение считается повторным (или многократным), если оно поступило от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в Учреждение, в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу и истек установленный срок рассмотрения предыдущего обращения (предыдущих обращений) или автор обращения не удовлетворен данным ему ответом (ответами).

В случае если в повторном (многократном) обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу уже давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, Учреждение или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения, как правило, направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ, в котором может быть сообщено о прекращении проверок по указываемым в повторных обращениях фактам.

Причины поступления повторных (в том числе многократных) обращений должны быть, по возможности, выявлены в ходе проведения их анализа и устранены.

Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения предыдущего обращения, считается первичным и рассматривается совместно с поступившим ранее.

3.3. Обращения рассматриваются в течение 30 дней с даты поступления, если для конкретного обращения не определен более короткий срок.

Срок рассмотрения обращения в порядке исключения может быть однократно продлен не более чем на 30 дней, если для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, анализа архивных документов, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер.

О продлении срока рассмотрения обращения обратившееся лицо извещается. Соответствующее извещение направляется не позднее истечения месяца с даты поступления обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

Если окончание срока приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

3.4. При рассмотрении обращения выявляются предмет и мотивы обращения и их взаимосвязь с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего обращение. Определяется, выражено ли в обращении недовольство действиями работников, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности Учреждения, и предложения по совершенствованию его деятельности.

По результатам этого анализа вне зависимости от правомерности или неправомерности приведенных в обращении тезисов поступившее обращение должно быть отнесено к одному из трех видов: предложение, заявление, жалоба.

3.4.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду предложений, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки целесообразно учитывать следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, которое не относится к компетенции Учреждения;
- возможность принятия предложения с точки зрения необходимости изменения действующих или разработки новых технологий выполнения соответствующих работ, действующей процедуры, порядка или правил выполнения работ;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются руководителем для решения вопроса о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения передаются в подразделение, в котором целесообразна их дальнейшая проработка, и учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых в предложении.

По результатам рассмотрения предложения обратившемуся лицу направляется уведомление. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду заявлений, следует выделить просьбу обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика их деятельности, действие, на необходимость совершения которого указывается.

Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

Результаты проведенного анализа докладываются руководителю, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В случае сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения осуществляется проверка сведений, изложенных обратившимся лицом.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или несвершении испрашиваемого действия, подтверждении или отсутствии фактов нарушений законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

3.4.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к виду жалоб, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовало ли обжалуемое действие (бездействие) работника(ов) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Учреждения.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в жалобе неправомерные, то есть не соответствующие положениям и предписаниям нормативных и других документов, действия или факты, являющиеся следствием неправомерных действий, жалоба признается обоснованной.

Если к моменту поступления жалобы, допущенные ошибки и нарушения исправлены и подавшему жалобу лицу принесены извинения, жалоба не относится к разряду обоснованных.

При рассмотрении жалобы, относящейся к рассмотрению нескольких заявок, оценка обоснованности жалобы осуществляется по отношению к каждой упомянутой в жалобе заявке.

В случае признания жалобы обоснованной поступление впоследствии просьбы подавшего жалобу лица не считать ее таковой во внимание не принимается.

По результатам рассмотрения жалобы подготавливается проект ответа, который представляется на подпись (согласование) руководителю.

Если жалоба признана обоснованной, обратившемуся лицу приносятся соответствующие извинения и принимаются необходимые меры для восстановления нарушенного права, интереса.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.5. Действия ответственного исполнителя при рассмотрении обращения:

3.5.1. При поступлении документа с соответствующей резолюцией руководителя Учреждения осуществляет рассмотрение и анализ поступившего обращения в соответствии с предписаниями настоящего Положения и действующим порядком по контролю исполнения.

Делать какие-либо надписи и отметки на письменных обращениях, за исключением предусмотренных технологией обработки документов, не допускается.

3.5.2. По результатам рассмотрения каждого обращения подготавливает ответ лицу, подавшему обращение.

3.5.3. Ответ на обращение отправляется заявителю за подписью руководителя.

3.5.4. В случае признания жалобы обоснованной разрабатываются меры, направленные на устранение причин ее поступления. Предлагаемые меры согласовываются при необходимости с руководителем вышестоящего органа – Управления культуры города Пензы.

3.5.5. Если в подготовленном ответе от лица Учреждения дано какое-либо обещание, то готовится дополнительный экземпляр ответа, который направляется ответственным работником заявителю после исполнения данного обещания.

IV. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется Руководителем Учреждения на личном приеме. По результатам приема каждого гражданина проводится анализ, предусмотренный настоящим Положением для письменных обращений граждан и юридических лиц.

При приеме граждан должны соблюдаться доброжелательность и уважительное отношение к посетителям, обеспечиваться полное и компетентное рассмотрение их просьб.

4.1.1. Прием граждан руководителем осуществляется по предварительной записи или предварительной договоренности по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения.

В просьбе о личном приеме без предварительной записи или договоренности гражданину может быть отказано.

4.1.2. Руководитель Учреждения проводит прием граждан в своем рабочем помещении в удобное для них время, по согласованию с обратившимися гражданами.

Конкретное время и дата приема могут уточняться в зависимости от рабочей загрузки руководителя.

4.1.3. Предварительная запись на прием осуществляется работником, выполняющим функции секретаря руководителя, другим уполномоченным работником или самим руководителем по телефону или непосредственно с письменным уточнением вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе приема. В ходе записи на прием обратившееся лицо уведомляется о дате и времени проведения приема, а также о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.4. О произведенной записи на прием работник, выполняющий функции секретаря руководителя, не позднее дня, следующего за днем записи, уведомляет руководителя.

4.1.5. Если поступила письменная просьба о приеме, адресованная руководителю, ответственный сотрудник, которому поручена подготовка ответа на корреспонденцию, содержащую такую просьбу, обязан согласовать целесообразность проведения приема с лицом, о встрече с которым высказана просьба.

Если руководителем принято решение о проведении приема, дата приема согласовывается с работником, выполняющим функции секретаря работника, а лицо, обратившееся с просьбой, заблаговременно письменно уведомляется о назначенной дате и времени приема, о проезде и о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.6. В случае предварительной записи на прием в ходе подготовительных мероприятий по указанию руководителя, к которому осуществлена запись на прием, ответственным работником устанавливается кратность устного или письменного обращения гражданина к руководителю, для чего анализируются данные о ранее рассмотренных обращениях, дело заявки, если проведение приема связано с ее рассмотрением, другие сведения.

Если устанавливается факт повторного обращения к руководителю, то составляется краткая справка, содержащая сведения о хронологии и сути обращений. Справка при необходимости вместе с делом заявки или другими документами передается руководителю, не позднее дня, предшествующего дню проведению приема.

4.1.7. Для участия в приеме руководителем могут быть привлечены другие работники Учреждения.

4.2. Проведение приема граждан

4.2.1. Прием предусматривает проведение переговоров (совещания) по вопросам, затронутым гражданином, а также ознакомление с документами, которые могут быть представлены гражданином непосредственно на приеме.

В случае необходимости подробного ознакомления с представленными или упомянутыми во время приема документами проведение приема может быть перенесено.

В случае принятия в ходе проведения личного приема письменного обращения или иных документов на них указывается, что они приняты при личном приеме, указывается дата. Отметка визируется руководителем.

4.2.2. При невозможности разрешения вопроса на приеме руководитель принимает от гражданина письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном для письменного обращения порядке, либо разъясняет гражданину его право обратиться в соответствующие органы.

4.2.3. Письменное обращение гражданина с резолюцией, содержащей поручение руководителя о его рассмотрении, не позднее дня, следующего за днем приема, передается руководителем секретарю для его регистрации и дальнейшего рассмотрения в установленном порядке, предусмотренном настоящим Положением.

V. АНАЛИЗ И ОБОЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Результаты рассмотрения обращений граждан и юридических лиц обобщаются и анализируются руководством Учреждения.

5.2. По результатам анализа результатов рассмотрения обращений руководитель Учреждения принимает меры организационного характера, направленные на устранение причин поступления обоснованных жалоб, выявленных нарушений и (или) их причин.

Приложение №1
к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц

Форма журнала учета обращений граждан и юридических лиц

№ п/п	дата	ФИО обратившегося лица, наименование юридического лица	Рассматриваемый вопрос	Номер и дата ранее представленного обращения и другие сведения, необходимые для решения вопроса или направления ответа (если обратившимся лицом предоставлена такая информация)	ФИО сотрудника, которому поручена подготовка ответа	Исходящий номер и дата ответа на обращение
1	2	3	4	5	6	7

Пронумеровано,
прошнуровано

11 ЛИСТОВ

(*Лисушкина*)
Директор



С.Н. Лисушкина