

Принято на Педагогическом  
Совете МАУДО «СДМХШ»  
протокол № 5 от «05» июня 2015 года



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУДО «Сыктывкарская детская музыкально-хоровая школа»

#### 1. Общие положения.

1.1. Работа с обращениями граждан в Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Сыктывкарская детская музыкально-хоровая школа», (далее - учреждение) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в действующей редакции Федерального закона от 29.06.2010 г. № 126 - ФЗ).

1.2. Настоящее «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУДО «СДМХШ» (далее - Положение) призвано обеспечить соблюдение конституционного права граждан на обращение в Учреждении с предложениями, заявлениями, жалобами как устно, так и письменно, как индивидуально, так и коллективно, либо по телефонной связи и электронной почте информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**обращение граждан** (далее - обращение) - направленные в учреждение или должностному лицу письменные предложения, заявления или жалоба, а также устное обращение;

**предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения;

**заявление** - просьба гражданина, либо сообщение о нарушении закона «Об образовании в Российской Федерации», недостатки в работе учреждения или должностных лиц;

**жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.

#### 2. Порядок приема обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан к директору учреждения осуществляют ответственные лица, утвержденные приказом по учреждению, которые регистрирует письменные обращения, устные обращения и направляют для решения к работникам учреждения, в компетенции которых находятся решения данных обращений.

2.2. Все обращения в письменной или устной форме, поступающие в учреждение, регистрируются в журнале в день их поступления.

2.3. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации, окончанием срока - дата направления письменного или устного ответа лицу, подавшему обращение.

2.4. Директор и ответственные работники учреждения обязаны организовать работу

по рассмотрению обращений граждан.

2.5. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные вопросы.

### **3. Требования к письменному обращению, регистрации и срокам рассмотрения**

3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, а также ставит личную подпись, дату.

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

3.3. Обращение, поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленным настоящим Положением.

3.4. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не рассматриваются.

3.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.6. Письменное обращение в течение трех дней с момента поступления регистрируется ответственным лицом учреждения и передается на рассмотрение руководителю или лицу его заменяющему.

3.7. Директор организует работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивает необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан.

3.8. В случае если вопросы, факты, изложенные в письменном обращении, касаются работы учреждения и требуют комиссионного рассмотрения, то приказом директора учреждения создается комиссия по рассмотрению письменного обращения (жалобы, предложений, заявления) граждан.

3.9. Председатель комиссии организует работу комиссии. Председатель комиссии готовит заключение или протокол заседания по итогам работы комиссии и предоставляет его директору учреждения.

3.10. Решения по результатам рассмотрения обращений и жалоб доводятся до граждан (обратившихся с жалобой и лиц, в отношении которых проводилась проверка по факту нарушения). Граждане подписывают заключение по форме: дата, подпись, «ознакомлен».

3.11. Ответ на письменное обращение подписывается директором учреждения или лицом его заменяющим.

3.12. Ответ на письменное обращение, в том числе поступившее и по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному гражданином.

3.13. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

#### **3.14. Личный прием граждан и порядок рассмотрения устных обращений**

3.14.1. Устные обращения граждан к руководителю учреждения поступают от граждан во время личной встречи и по телефону.

3.14.2. При поступлении обращений по телефону гражданам объясняется порядок рассмотрения обращений граждан.

3.14.3. В случае если изложенные в устном обращении при личном приеме факты, обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

3.14.4. В случае если обращение было по телефону и факты, изложенные в обращении не требуют дополнительной проверки, то ответ может быть дан сразу.

3.14.5. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник учреждения, к которому адресовано обращение, может предложить ему ответ по телефону через определенный промежуток времени.

3.14.6. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме. По желанию гражданина ответ может быть дан в письменной форме.

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

#### **4. Анализ и обобщение работы с обращениями граждан**

4.1. Работа с обращениями граждан подлежит обязательному анализу (два раза в год - январь, июнь).

4.2. Решения и результаты работы с обращениями граждан оформляются в виде аналитических справок и управленческих решений.

4.3. Материалы для анализа и обобщения подготавливают специалисты ответственные за работу с обращениями граждан и оформляют их в виде отчетов и представляют их ответственному должностному лицу составляющему итоговую аналитическую справку работы учреждения с обращениями граждан за отчетный период и представляют директору.

4.4. При анализе внимание уделяется общему количеству и характеру рассмотренных обращений, причинам поступления обоснованных обращений и т.п.

4.5. Результаты анализа работы с обращениями граждан рассматриваются на совещаниях при директоре учреждения и на итоговом педагогическом совете.

#### **5. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан**

5.1. Обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

5.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан влекут за собой ответственность должностных лиц.

#### **6. Координация и контроль за рассмотрением обращений**

6.1. Координация и контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется непосредственно директором учреждения.