



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РАЗДОЛЬНЕНСКАЯ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА»

684020, Камчатский край, Елизовский район, пос. Раздольный, ул. Ролдугина, д. 17, тел. 37-1-42

ПРИКАЗ № 21

09 января 2021 г.

пос. Раздольный

Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Раздольненская детская музыкальная школа»

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с пунктом 7.3. Устава Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Раздольненская детская музыкальная школа» -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Раздольненская детская музыкальная школа» (Приложение 1).

1.2. Форму Журнала регистрации обращений граждан (Приложение 2).

1.3. Форму Регистрационно-контрольной карточки (Приложение 3).

2. Документоведу (Гришечко Н.М.) организовать работу по регистрации обращений граждан в соответствии с настоящим Порядком.

3. Приказ от 28.12.2015 № 77 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Раздольненская детская музыкальная школа» считать утратившим силу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.Л. Дружинина

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в
Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования
«Раздольненская детская музыкальная школа»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Раздольненская детская музыкальная школа» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 года, Уставом Школы.

1.2. Порядок определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Раздольненская детская музыкальная школа» (далее – Школа).

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступающей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития Школы.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом Школы и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

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. Обращения одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются обращения граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в Школу во время личного приема граждан директором. Личный прием граждан директором проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан директором Школы размещается в доступном для обозрения месте.

Гражданин при личном приеме обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

2.2. Если факты и обстоятельства, изложенные при личном приеме в устном виде, очевидны и не требуют дополнительной проверки, личность гражданина известна, на обращение дается устный ответ.

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

2.4. В некоторых случаях, когда для ответа требуется время для наведения справок и т.д., гражданину отвечают письменно.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Письменные обращения граждан поступают в Школу, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

3.2. Письменные обращения граждан, поступившие на бумажном носителе, должны содержать следующие сведения:

–наименование и адрес образовательного учреждения, или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;

–изложение существа предложения, заявления или жалобы;

–фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ;

–личную подпись гражданина и дату составления обращения.

3.3. Форма обращения граждан, поступающая в виде электронного документа, находится на официальном сайте Школы www.rdmsh35.ru и содержит обязательные к заполнению поля: ФИО, E-mail, тема обращения, содержание обращения, отметка о согласии на обработку персональных данных, подтверждение, что обращается не робот.

3.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина. Информация о персональных данных граждан, направивших письменное обращение на бумажном носителе или в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением

требований Федеральных законов от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановления Правительства РФ от 15 сентября 2008 года № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации».

3.5. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Регистрация обращений граждан

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Порядком, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Поступающие с обращением копии документов (например, копии, аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения.

4.4. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у документововеда.

4.5. После регистрации обращения направляются директору Школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и срока исполнения.

5. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательном учреждении.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления.

5.2. Обращения граждан передаются на исполнение конкретному исполнителю под «роспись» в учетной документации. Не допускается назначение исполнителями лиц, действия которых обжалуются.

5.3. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно анализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

5.4. В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

5.4. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина могут быть в порядке исключения продлены директором Школы, но не более чем на один месяц с сообщением об этом в письменной форме гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения

6.1. Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в случае подачи обращения содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- в случае если у Школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решение суда, вступившего в законную силу.

6.2. Гражданин извещается (за исключением случая подачи анонимного обращения) об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Подготовка ответов на обращения

7.1. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным директором Школы. Проект ответа должен готовиться очень тщательно и опираться на законодательство Российской Федерации, всестороннее изучение всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.

7.2. При составлении проекта ответа о результатах рассмотрения обращения должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в обращении заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в обращении, какие меры приняты по результатам проверки.

7.3. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие на бумажном носителе, оформляются за подписью директора на официальных бланках Школы, содержащих следующие реквизиты: «адресат» текст, фамилия исполнителя, с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма, содержащего ответ на обращение, проставляется секретарем после того, как письмо подписано.

7.4. Ответ на обращение гражданина, поступившего в виде электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Школу.

7.5. Копия ответа на обращение граждан помещается в номенклатурное дело.

8. Контроль за работой с письменными обращениями граждан

8.1. Порядок постановки обращений на контроль определяют директор Школы. Обращения граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения, ставятся на контроль.

8.2. Обращения граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.3. Организация контроля: ход и строки исполнения обращений граждан фиксируются документоведом в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета.

8.4. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим этот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответственной записке.

Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся в регистрационно-контрольную карточку.

8.5. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет директор Школы.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор Школы.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

Приложение 3
к приказу МБУ ДО РДМШ
от 09.01.2021 № 21

Лицевая сторона

229140		Регистрационно - контрольная карточка (РКК)	
Корреспондент Ф.И.О., адрес, телефон			
Предыдущие обращения от	№	от	№
Вид документа	на	л.	
Автор, дата, индекс сопроводительного письма			
Дата, индекс поступления			
Краткое содержание			
Ответственный исполнитель			
Резолюция			
Автор резолюции			
Срок исполнения			

Оборотная сторона

Ход исполнения			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд опись дело