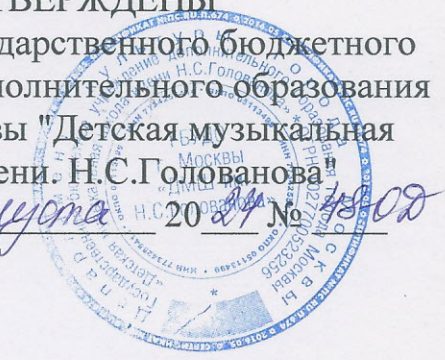


УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Государственного бюджетного
учреждения дополнительного образования
города Москвы "Детская музыкальная
школа имени Н.С.Голованова"
от "19" августа 2014 № 4802



ПРАВИЛА
личного приема граждан в Государственном бюджетном
учреждении дополнительного образования города Москвы
"Детская музыкальная школа имени Н.С.Голованова"

1. Общие положения

1.1. Правила личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования города Москвы "Детская музыкальная школа имени Н.С.Голованова" (далее – Правила) определяют порядок проведения должностными лицами Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования города Москвы "Детская музыкальная школа имени Н.С.Голованова" (далее – Учреждение) личного приема граждан, а также рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами иными федеральными законами.

1.4. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.5. В Правилах используются следующие основные термины:

– **обращение гражданина (далее - обращение)** – направленное в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

- **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию деятельности и улучшению работы Учреждения;
- **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и (или) должностных лиц, либо критика их деятельности;
- **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц,

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения в Учреждении гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 7 настоящих Правил;

- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 Учреждение или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, 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.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в установленном порядке. В обращении гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Порядок работы с письменными обращениями

6.1. Все поступающие в Учреждение обращения регистрируются в течение 3 (трех дней) с момента поступления.

6.2. На письменном обращении в правом нижнем углу первого листа указываются регистрационный номер и дата. По просьбе обратившегося гражданина на копии или втором экземпляре принятого обращения ставится отметка с указанием номера, даты приема обращения, подписи (с расшифровкой фамилии) принявшего обращение работника школы.

6.3. Поступившие обращения докладываются руководству Учреждения в день их поступления. Ответственный исполнитель обязан ознакомить исполнителей, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и организовать в указанный срок их исполнение.

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (семи дней) со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.5. 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 7 (семи дней) со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.6. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.8. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 6.6 настоящих Правил, должностное лицо либо ответственное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения

не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.10. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.7, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, 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 соответствии с действующим законодательством.

6.11. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поступившего обращения:

- в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

6.12. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, либо уполномоченным на то лицом.

6.13. Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется секретарем Учреждения. При регистрации ответа заявителю, на письме проставляется регистрационный номер. Регистрационный номер ответа на обращение состоит из порядкового номера и даты.

6.14. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

7.2. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи дней) со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи дней) со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. 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 в Учреждение.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием (в форме устных обращений) граждан в Учреждении проводится директором и заместителем директора. Информация о месте приема, установленных для приема днях и часах размещается на стенде, в зоне, доступной для посетителей, также может быть размещена на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

9. Заключительные положения

9.1. Ответственные лица 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.

9.2. С целью приведения в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации в Правила могут вноситься изменения и дополнения. После принятия Правил в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.
