




Согласовано
профсоюзным комитетом
МБУДО г.Казани «ДМШ № 11»

Н.В.Шепелевой
«22» марта 2021 г.

Утверждаю
Директор МБУДО г.Казани
«ДМШ № 11»
В.Н.Евдокимов

«22» марта 2021 г.



РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН МБУДО Г.КАЗАНИ «ДМШ № 11»

1. Регламент обращений

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в МБУДО г.Казани «ДМШ № 11» (далее по тексту – Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступившие в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования г.Казани «Детская музыкальная школа № 11» (далее по тексту – Школа) в устной/письменной форме или в форме электронных сообщений.

1.3. Работа с обращениями в Школе осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 18.07.2012 N 19-П).

1.4. Установленный настоящим Регламентом порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных федеральных законов [Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 05.02.2018), Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 29.12.2017), а также Устава МБУДО г.Казани «ДМШ № 11» и иных локальных нормативных актов школы, изданных в соответствии с упомянутыми законами.

1.5. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб. Предложение – обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Школы, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;

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 органов управления или должностных лиц Школы, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Школы.

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

1.7. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.8. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений возлагается на директора Школы.

1.9. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям в Школе несет секретарь.

1.10. Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в Школу обращений осуществляет директор.

2. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Школы, осуществляется директором школы или иными уполномоченными работниками Школы.

2.2. Прием граждан осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается директором, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном сайте Школы (далее – Сайт) edu.tatar.ru.

2.3. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

2.4. Организацию личного приема граждан осуществляют следующие работники:

- директор школы;
- заместитель директора по УВР;
- работники, назначенные ответственными за делопроизводство или за работу с обращениями .

2.5. Работники, ответственные за организацию личного приема граждан, производят подбор и представляют для доклада руководителям, перечисленным в подпункте 2.4 настоящего Регламента (далее – Должностные лица), осуществляющим прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.6. 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 в карточке делается соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Обязанности по оформлению указанных карточек, а также своевременной передаче возлагаются на работников, ответственных за организацию личного приема граждан.

2.8. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Школы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.9. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.10. В отдельных случаях по жалобам граждан на решения, принятые заместителем директора, прием граждан осуществляет директор.

2.11. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся по карточкам личного приема граждан.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Школу обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2. Обращения принимаются в Приемной директора и регистрируются в день поступления в Школу.

3.3. Письменные обращения передаются гражданами:

- лично в Приемную;
- почтовым отправлением в адрес школы;
- по аппарату факсимильной связи Школы: (843) 571-25-65.

3.4. Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется на сайте Школы.

3.5. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Школы и/или фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть обращения. Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним

осуществляется как с письменным обращением. Ответы на обращения, поступившие в Школу по информационно- телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

3.7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях.

Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Школы и/или фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения;
- дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина, секретарем ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.8. Поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку). Работником Приемной составляются акты в случаях:

- наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.;
- отсутствия письменных вложений;
- отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению.

3.9. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками Школы. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.10. Секретарь регистрирует все обращения, отвечающие требованиям подпунктов 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

3.11. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.12. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно». Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к № ___» (указывается номер предыдущего обращения). Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

3.13. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и, перенаправленные в Школу, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.14. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в подпунктах 3.5 и 3.7 настоящего Регламента.

3.15. Обращения по вопросу приёма в Школу для обучения не регистрируются как обращения граждан, а учитываются и передаются в Приёмную комиссию Школы.

3.16. Устные и письменные обращения, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями, содержащимися в подпунктах 2.6, 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, работники, ответственные за организацию приёма граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке передают секретарю в Приемную для регистрации.

3.17. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) надлежащим Должностным лицам Школы для рассмотрения и принятия решения о передаче для исполнения.

3.18. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

3.19. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений:

- дата поступления и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество автора обращения;
- почтовый адрес;

- вид доставки;
- предыдущие обращения;
- источник поступления;
- тематика обращения;
- заголовок к тексту (краткое содержание документа);
- уточняющая информация (если необходимо);
- номер и дата ответа на данный документ;
- номер дела в номенклатуре дел для хранения;
- результаты рассмотрения;
- контроль исполнения;
- ход исполнения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Зарегистрированные обращения, адресованные лично директору, Секретарь доставляет директору, тогда как остальные, – с учетом утвержденного распределения обязанностей, – передает Должностным лицам.

4.2. Должностные лица:

- рассматривают по существу письменные обращения, доставленные в адрес Школы способами, перечисленными в подпунктах 3.2-3.4 настоящего Регламента, а также полученные от граждан на личном приеме;
- принимают обоснованные решения и обеспечивают их исполнение;
- своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;
- разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений;
- направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений;
- осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Школы, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя. 1

4.4. Подлинник обращения направляется на исполнение указанному в резолюции соответствующего Должностного лица. В случаях, когда поручение дается двум или нескольким сотрудникам, подлинник обращения получает исполнитель, указанный в резолюции первым (далее по тексту – ответственный исполнитель).

4.5. Ответственный исполнитель рассматривает (исполняет) обращение и координирует работу соисполнителей.

4.6. Ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) вправе давать поручения по обращению работникам, непосредственно им подчиненным, с соблюдением требований подпунктов 1.6 и 4.9 настоящего Регламента.

4.7. Предложение о замене ответственного исполнителя может быть представлено Должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение, не позднее 3 рабочих дней с даты направления обращения на рассмотрение.

4.8. Решение, о замене ответственного исполнителя, содержащееся в резолюции Должностного лица, не позднее следующего рабочего дня доводится до сведения вновь назначенных исполнителей.

4.9. Ответственные исполнители при рассмотрении (исполнении) обращений обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль своевременного и правильного исполнения этих решений;
- сообщать гражданам в письменной форме о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости – разъяснять порядок обжалования.

4.10. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Школы за подписью того Должностного лица, в адрес которого было адресовано обращение, либо за подписью работников, которым предоставлено право подписи ответов на обращения. Подписанные Должностным лицом или иным уполномоченным работником ответы на обращения в обязательном порядке проходят регистрацию в Приемной.

4.11. Полученные вместе с обращениями подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), а также ценные бумаги, деньги и т.п. возвращаются гражданам по акту ценным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

4.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

4.13. Ответ на обращение, поступившее в Школу посредством электронной почты, по желанию гражданина направляется либо в адрес электронной почты, либо на почтовый адрес гражданина. В случае если гражданин не указал, в какой форме ему необходимо направить ответ, последний должен быть направлен как в адрес электронной почты, так и на почтовый адрес.

4.14. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чем ответственный исполнитель в письменной форме уведомляет такого гражданина.

4.15. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.17. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Школы, а также членов их семей. Должностное лицо может направить такое обращение директору, либо принять решение об оставлении обращения без ответа, по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.18. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается директору.

4.19. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, Минобрнауки России, Правительством Республики Татарстан, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес, – в срок, указанный в поручении;

- обращения, поступившие в Школу, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

5.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены Должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Школу письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

5.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны

передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

5.6. Ответ заявителю регистрируется в секретарем в Приемной как исходящее письмо.

6. Организация делопроизводства при работе с обращениями

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется Секретарем и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в Школе правилами делопроизводства.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел Школы.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

7. Анализ работы с обращениями

7.1. Ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Секретарь представляет директору отчет о работе с поступившими обращениями.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ Г.КАЗАНИ
«ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА № 11»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии) _____

социальное положение:

почтовый адрес для ответа:

(индекс, субъект Российской Федерации, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

(содержание вопроса, поставленного в обращении, с указанием кода вопроса в соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

фамилия: _____

имя: _____

отчество (при наличии): _____

должность: _____

ОБРАТНАЯ СТОРОНА КАРТОЧКИ

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:

(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)

_____ « ____ » _____ 201 ____ г.

АКТ

Настоящий акт составлен “ ___ ” _____ 20 __ г.

_____ (наименование структурного подразделения)
в том, что при вскрытии пакета (бандероли) за N _____,
поступившего(ей) “ ___ ” _____ 20 __ г. от (из)

_____ на имя (в
адрес) _____

не оказалось
(обнаружено) _____

Подписи работников:

_____ /	_____
подпись	расшифровка подписи
_____ /	_____
подпись	расшифровка подписи
_____ /	_____
подпись	расшифровка подписи

« ___ » _____ 201 __ г.