

## ПРИНЯТО

Педагогическим советом  
МАУК ДО  
«Детская музыкальная школа № 3  
имени Д. Д. Шостаковича»  
(протокол от 11.06.2018 г. № 5)  
с учетом мнения Совета родителей  
(законных представителей)  
несовершеннолетних обучающихся  
(протокол № 3 от 10.04.2018 г.)

## УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК ДО  
«Детская музыкальная школа № 3  
имени Д. Д. Шостаковича»  
Е. В. Усанова  
Приказ по МАУК ДО  
«Детская музыкальная школа № 3  
имени Д. Д. Шостаковича»  
от 22.06.2018 г. № 67-общ



## Положение

о ходе рассмотрения обращений, поступивших  
от получателей образовательных услуг  
в Муниципальном автономном учреждении культуры  
дополнительного образования  
«Детская музыкальная школа № 3 имени  
Д. Д. Шостаковича»

г. Екатеринбург

2018 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Положение о ходе рассмотрения обращений, поступивших от получателей образовательных услуг (далее — Положение) разработано Муниципальным автономным учреждением культуры дополнительного образования «Детская музыкальная школа № 3 имени Д. Д. Шостаковича» (далее — Школа) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в Школе, правила регистрации учета, контроля их исполнения.

1.2. Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан, поступившие в Школу от получателей образовательных услуг (устные и письменные заявления, по телефону, по электронной почте, через контактную форму сайта Школы).

1.3. Обращения граждан поступают в Школу в виде предложений, заявлений, жалоб:

- предложение — обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы;
- заявление — обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;
- жалоба — обращение с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями, решениями муниципальных органов либо должностных и общественных лиц и общественных организаций.

1.4. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе (докладной записке), поданной в письменной форме.

## **2. Информирование граждан о рассмотрении обращений**

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в школу;
- по телефону;
- по электронной почте;
- через контактную форму на сайте школы.

2.2. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет: <http://trioschool.ru/>

2.3. Почтовый адрес: 620062, г. Екатеринбург, ул. Первомайская, 82/ ул. Гагарина, 12

2.4. Телефон: 8 (343) 374–87–33

2.5. Электронная почта: [trio.mus@mail.ru](mailto:trio.mus@mail.ru)

### **3. Регистрация обращений граждан**

3.1. Все поступающие в Школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в журнале обращений граждан по мере их поступления.

3.2. В журнале регистрации указывается:

- фамилия инициалы исполнителей в именительном падеже;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание письма;
- фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения.

3.3. При получении обращения:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- проверяется наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются);
- конверты подкалываются и сохраняются.

3.4. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.5. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек и т. п.) снимается копия, подлинник возвращается гражданам.

3.6. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается 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. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

3.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

#### **4. Срок рассмотрения обращения**

4.1. Все поступившие в Школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору Школы на рассмотрение.

4.2. Обращение, поступившее в Школу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение 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.

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник школы, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно на обращение гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

## **5. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений**

5.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в школу имеет право:

— представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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, предусмотренных действующим законодательством;

— обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

5.2. Должностные лица Школы обеспечивают:

— объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости — с участием граждан, направивших обращения;

— принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

5.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

5.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Школу являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

6.2. 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.

6.3. Школа при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Школы 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.

6.6. 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 Школу.

## **7. Работа с устными обращениями**

7.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

7.2. Прием устных обращений по контактными телефонам Школы ведется администрацией школы.

7.3. Устные обращения:

— требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до директора Школы или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

— содержащие критические замечания в адрес Школы, сотрудников Школы или по улучшению их деятельности доводятся до директора Школы или уполномоченного лица.

## **8. Работа с электронными обращениями**

8.1. Обращения граждан в форме электронных сообщений поступают в Школу через официальный сайт Школы путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

8.2. Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

8.3. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

— отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;

— поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

8.4. Граждане вправе приложить к электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы (или их копии) в письменной форме.

8.5. Письменный ответ ответственного за исполнение Интернет-обращения граждан направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении граждан.

## **9. Сроки рассмотрения письменного обращения**

9.1. Письменное обращение, поступившее в Школу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях директор Школы либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **10. Результаты рассмотрения обращений граждан**

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

— ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

— отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **11. Анализ обращений, поступивших в Школу**

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, администрация Школы осуществляет учет и анализ поступивших обращений граждан.



## **12. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращения граждан**

12.1. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц школы дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Форма журнала обращений**

№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя)	Ф.И.О. учащегося	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	Должность, Ф.И.О. исполнителя	Информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7	8