

**Порядок
организации личного приема граждан
и рассмотрения обращения граждан
в ГБУДО г.Москвы «ДШИ им. А.С.Даргомыжского»**

1. Общие положения

1.1. Порядок организации личного приема граждан в ГБУДО г.Москвы «ДШИ им.А.С.Даргомыжского» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ).

1.2. Настоящий Порядок определяет подготовку и проведение личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан к директору и заместителям директора ГБУДО г.Москвы «ДШИ им. А.С.Даргомыжского» (далее - Школа).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в Школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования. Личный прием граждан проводится директором и лицами, его замещающими в соответствии с графиком личного приема граждан.

**2. Порядок организации
личного приема граждан директором Школы**

2.1. Личный прием граждан директором Школы проводится в кабинете №101, который расположен по адресу: г. Москва, ул. Цандера, д.7, корп.2 (далее - приемная директора Школы).

2.2. График приема доводится до сведения через информационные стенды и официальный сайт Школы.

2.3. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой директора Школы, прием проводится лицом, исполняющим обязанности директора. Руководитель структурного подразделения (учебная часть), ведущий запись на прием, своевременно предупреждает граждан об этом.

2.4. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Школы, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.5. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к директору Школы и должностным лицам, уполномоченным приказом на проведение личного приема граждан;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.6. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и должностными лицами, уполномоченными приказом на проведение личного приема граждан, по вопросам, входящим в их компетенцию.

2.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности или по предварительной записи.

2.9. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.10. Посетитель предъявляет сотруднику охраны Школы документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

2.11. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

2.12. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению Школы, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

2.13. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию должностного лица, принимается письменное обращение, которое передается для регистрации.

2.14. Поданные при личном приеме письменные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, принятом для письменных обращений.

2.15. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с пунктом б ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

3. Порядок приема и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан

3.1. Все поступающие в Школу почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня регистрацию.

3.2. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование и адрес Школы;
- существо обращения;
- фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы);
- дату и личную подпись;
- адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

Обращение гражданина, не содержащее его фамилии, имени, отчества и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.3. Обращения, содержащие нецензурные выражения, не рассматриваются.

3.4. В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

3.5. Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает директор Школы. Копию ответа и обращение исполнителя остается в Школе.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

4.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

4.4. Все виды обращений, поданные в письменной форме, если их рассмотрение не требует принятия безотлагательных мер, рассматриваются в течение одного месяца со дня регистрации.

4.5. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

4.6. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

5. Порядок работы с устными обращениями граждан

5.1. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче директору или заместителям директора Школы, в компетенцию которых входит рассмотрение возникшей проблемы.

5.2. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.4. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

6. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

6.1. Нарушение требований данного Порядка работниками Школы, а именно формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан, влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

6.2. Действия (или бездействие) работников по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с законодательство Российской Федерации, Уставом Школы и вводится в действие в установленном им порядке.

7.2. Изменения в порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.