

Министерство культуры Нижегородской области

Государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Нижегородское музыкальное училище (колледж) имени М.А.Балакирева»

ПРИКАЗ

16.09.2019

№ 99

г. Нижний Новгород

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан в ГБПОУ
«НМУ им. М.А.Балакирева»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Нижегородское музыкальное училище (колледж) имени М.А. Балакирева».

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



И.В. Кораллов



УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБПОУ
«НМУ им. М.А. Балакирева»
16.09.2019 № 99

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном профессиональном образовательном
учреждении «Нижегородское музыкальное училище (колледж)
имени М.А. Балакирева»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Нижегородское музыкальное училище (колледж) имени М.А. Балакирева» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федерального закона № 59-ФЗ), а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Нижегородское музыкальное училище (колледж) имени М.А. Балакирева» (далее - Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

II. Порядок приема и регистрации обращения

2.1. Письменные обращения направляются в Учреждение посредством почтовой связи по адресу: 603057, г. Нижний Новгород, ул. Бекетова, д. 5в.

Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (831) 412-03-23.

2.2. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, ответственного за его исполнение, осуществляет Приемная по телефонному номеру: 8 (831) 412-03-23. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляет ответственный за исполнение рассмотрения обращения.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора Учреждения или соответствующего должностного лица, которому адресовано обращение, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы обратной связи, расположенной на странице <https://nmkbalakirev.ru/kontakty/> официального сайта Учреждения, а также по адресу электронной почты Учреждения: balakirevnmk07@mail.ru.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.4. Все поступившие в Учреждение обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью, телеграммой или в форме электронного документа) подлежат обязательной регистрации в Книге регистрации обращений граждан секретарем учебной части Учреждения в течение трех дней со дня поступления.

Книга регистрации обращений граждан объемом пятьдесят листов, выдается Учредителем Учреждения – Министерством культуры Нижегородской области, прошивается, опечатывается и заверяется подписью Министра культуры Нижегородской области. Книга регистрации обращений граждан действительна один год и выдается Учреждению ежегодно.

2.5. При регистрации на обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется дата регистрации обращения и регистрационный номер обращения.

2.6. Зарегистрированные обращения направляются директору Учреждения либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор Учреждения 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.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи календарных 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.

При направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

3.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.11 настоящего Положения.

3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. 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.

3.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

3.9. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. 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 при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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.

3.12. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращения граждан на телефонную линию Губернатора Нижегородской области рассматриваются в течение 14 дней, если иной срок не установлен нормативными правовыми актами Правительства Нижегородской области.

IV. Подготовка ответов на обращения граждан

4.1. Зарегистрированные обращения направляются директору Учреждения либо уполномоченному им лицу, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

Директор либо уполномоченное им лицо знакомится с содержанием обращений в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет сотрудника Учреждения - ответственное лицо, которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

4.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение 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;

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 3.5 настоящего Положения;

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

4.3. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственные исполнители и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона № 59-ФЗ. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается директором Учреждения. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка составляется в двух экземплярах, один экземпляр остается у ответственного исполнителя, второй - передается в секретариат Учреждения вместе со всеми материалами по рассмотрению обращения.

4.4. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения.

4.6. В соответствии с частью 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на обращение подписывается директором Учреждения, либо уполномоченным на то лицом, в соответствии с настоящим Положением, приказом Учреждения о наделении полномочиями по работе с обращениями граждан.

4.7. Подготовленные ответы распечатываются в необходимом количестве экземпляров основным исполнителем и не позднее, чем за 9 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляются на подписание директору Учреждения либо уполномоченному им лицу с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы

на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету обращения).

Экземпляры распечатанных ответов, которые остаются в материалах дела, визируются всеми ответственными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения.

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

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.9. После подписания директором Учреждения, либо уполномоченным на то должностным лицом, ответа по результатам рассмотрения обращения, все материалы предоставляются в секретариат Учреждения для регистрации и отправки адресатам. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения в секретариат ответственность за них несут ответственные исполнители.

4.10. Секретариат, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные, обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения, информирование органов власти, при необходимости, в установленные законом сроки, с фиксацией факта направления документов в реестре почтовых отправлений.

В случае, если ответ заявителю необходимо направить по электронной почте, секретариат после внесения регистрационных данных, направляет первый экземпляр ответа ответственному исполнителю для изготовления и отправки заявителю скан-копии ответа.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.11. Документы исполненного обращения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в секретариате в соответствии с номенклатурой дел.

4.12. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, 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 у исполнителя.

V. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан проводится директором учреждения, заместителями директора учреждения в соответствии с графиком.

Личный приём граждан директором Учреждения осуществляется каждый последний рабочий понедельник каждого месяца с 9:00 до 12:00 ч.

Личный приём граждан заместителями директора Учреждения осуществляется ежедневно с 9:00 до 12:00 (за исключением нерабочих выходных и праздничных дней). Запись на личный прием производится ежедневно с 9:00 до 16:00 по телефону 8 (831) 412-03-23.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Учреждения, а также на информационном стенде в Учреждении и иных местах, доступных для посетителей.

5.2. Личный прием граждан в ГБПОУ «НМУ им. М.А. Балакирева» осуществляется по адресу: 603057, Нижегородская обл., г. Нижний Новгород, ул. Бекетова, д. 5в.

5.3. Места получения информации о работе с обращениями в Учреждении оборудуются информационными стендами с указанием графика приема руководством Учреждения, места проведения приема, телефонов для предварительной записи на прием.

5.4. Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефону директора Учреждения, заместителей директора, указанных на официальном сайте Учреждения и информационных стендах в установленных местах.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за организацию личного приема граждан, при осуществлении записи на личный прием осуществляет учет обращений граждан в Книге регистрации обращений граждан (далее – Книга регистрации), форма которой предусмотрена Приложением 1 к настоящему Положению.

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

5.6. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в соответствии с частью 7

статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ. Результаты приема заносятся в карточку личного приема. (Приложение 2 к настоящему Положению).

5.7. При проведении личного приема граждан руководство Учреждения вправе привлекать работников Учреждения.

5.8. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

В случае, если для рассмотрения обращения гражданина, поступившего на личном приеме, необходимо проведение дополнительных мероприятий, директором Учреждения, либо уполномоченным им лицом, выносится резолюция в карточке личного приема гражданина с указанием поручения по данному обращению и определением ответственного исполнителя из числа должностных лиц Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения по существу.

5.9. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.10. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.11. В соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

VI. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору. Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц должен быть постоянным,

всесторонним и объективным. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

6.2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется ответственным исполнителем.

6.3. Секретариат осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

6.4. В ходе осуществления такого контроля работники секретариата имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

6.5. Секретариат еженедельно направляет исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, считаются не рассмотренными, остаются на контроле до полного рассмотрения и ответа по существу.

6.6. Директор Учреждения регулярно проверяет состояние исполнительской дисциплины, рассматривает случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимает меры по устранению причин нарушений.

6.7. 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.8. Снятие обращения с контроля осуществляет директор Учреждения, либо уполномоченное им лицо. Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

6.9. Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны граждан осуществляется путем получения устной информации по телефону, а также письменной информации или информации в электронной форме по запросу.

VII. Заключительные положения

7.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

7.2. Вопросы по рассмотрению обращений граждан, неурегулированные данным Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Форма Книги регистрации обращений граждан

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в ГБПОУ «НМУ им. М.А.Балакирева»

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

**ГБПОУ «Нижегородское музыкальное
училище (колледж) имени М.А. Балакирева»**

Зарегистрирована в министерстве культуры Нижегородской области

№ _____ « _____ » _____ 20__ г.

МП

Министр _____ Н.А. Преподобная

Министерство культуры Нижегородской области
603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 10
тел. 435-60-60, факс 435-60-61
e-mail: official@kult.kreml.nnov.ru

«_____» _____ 20__ г.

ОБРАЩЕНИЕ № _____

См.на обороте

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Подпись заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией организации: _____

Директор ГБПОУ
«НМУ им. М.А. Балакирева» _____ И.В. Кораллов

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Ответ заявителю направлен « _____ » _____ 20 _____ г.

Для отметок представителя (ей) НМУ имени М.А. Балакирева _____

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

Должность _____

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Карточка личного приема граждан

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в ГБПОУ «НМУ им. М.А.Балакирева»

Карточка личного приема граждан

№ _____ «___» _____ 20__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Место работы гражданина, должность:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание вопроса:

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
