

**Департамент культуры города Москвы
Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения
города Москвы «Московский государственный колледж музыкального
исполнительства имени Ф. Шопена»**

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБПОУ г. Москвы
«МГКМИ им. Ф.Шопена»
от 30 декабря 2023 г. № 84/ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного
приема граждан в Государственном бюджетном профессиональном
образовательном учреждении города Москвы
«Московский государственный колледж музыкального
исполнительства имени Ф. Шопена»

г. Москва

2023

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в Государственном бюджетном профессиональном образовательном учреждении города Москвы «Московский государственный колледж музыкального исполнительства имени Ф. Шопена» (далее – Колледж) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"(редакция от 04.08.2023), Уставом ГБПОУ г. Москвы «МГКМИ им. Ф. Шопена», настоящим Положением.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в Колледже, правила регистрации, учета и контроля, порядок работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные рекомендации, меры, направленные на совершенствование улучшение организации и деятельности колледжа, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития колледжа.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом колледжа и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в т.ч. участников образовательного процесса.

Повторными считаются 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. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

1.5. Обращения граждан могут направляться в адрес Колледжа в устной или письменной форме, через сеть Интернет, по почте или сдаваться непосредственно заявителем в приемную образовательной организации, доводиться до сведения на личном приеме.

1.6. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

2. Порядок информирования о работе с обращениями граждан

2.1. Информация о работе с обращениями граждан представляется непосредственно в здании Колледжа (в приемной).

При личном обращении гражданам представляются сведения о графике приема граждан директором учебного заведения (далее - директором) и должностными лицами администрации учебного заведения (далее - должностные лица).

На информационном стенде в колледже, размещаются:

- извлечения из законодательных и нормативных актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
- график приема граждан директором и должностными лицами.

2.2. При обращении граждан по телефонам:

- по вопросам организации приема граждан и по работе с письмами граждан телефон - 8 (495) 699-70-27

2.3. При обращении на сайт учебного заведения по электронному адресу (электронная приемная): shopencollege@culture.mos.ru

2.4. При обращении по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации:

- адрес для обращений: 127006, Москва, ул. Садовая-Каретная, дом 4-6, строение 7.

2.6. Работники учебного заведения, осуществляющие прием или консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учебного заведения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности работника, принявшего телефонный звонок.

В случае если работник, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Порядок работы с письменными обращениями граждан

3.1. Письменные обращения, поступившие по почте, проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. Конверты поступивших документов не уничтожаются, так как только по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения корреспонденции.

3.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя или, в ходе личного приема граждан, директором или должностными лицами Колледжа.

3.3. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учебного заведения, либо 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.

3.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5. В обращении, поступившем в учебное заведение в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе прикрепить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.6. Обращение, поступившее в учебное заведение, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

4. Регистрация обращений

4.1. Письменные обращения регистрируются в журнале приема обращений в течение трех дней с момента их поступления. На обращении в нижнем правом углу ставится штамп с указанием даты регистрации и входящий номер. По желанию заявителя при наличии второго экземпляра ставится отметка о принятии заявления с указанием даты принятия, Ф.И.О. специалиста, принявшего письменное обращение.

4.2. Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения директору для определения дальнейшего исполнителя по данному обращению.

4.3. Письменные обращения граждан после рассмотрения директором с соответствующей резолюцией в течение 3 дней со дня их получения возвращаются в приемную для направления указанным в резолюции исполнителям.

4.4. Письменные обращения с соответствующей резолюцией в течение одного рабочего дня направляются специалистом по кадрам для исполнения в соответствии с резолюцией директора.

4.5. В случае если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым.

4.6. Обращения граждан, поступившие через сеть Интернет, регистрируются в приемной учебного заведения.

4.8. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении его обращения с использованием телефонной связи, средств Интернета, а также при личном контакте с сотрудниками Колледжа.

5. Сроки рассмотрения письменных обращений

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях.

5.2. Письменные обращения, поступившие в учебное заведение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В резолюции или сопроводительном письме может быть указан более короткий срок.

5.3. В исключительных случаях директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.4. Срок направления заявителю сообщения: в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией; если фамилия заявителя и почтовый адрес поддаются прочтению, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.5. Срок возвращения заявителю обращения с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

6. Рассмотрение обращений

6.1. Обращение, поступившее в Колледж, подлежит обязательному рассмотрению.

6.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и информацию у заявителя.

6.3. Рассмотрение письменных обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют должностные лица, указанные в резолюциях, которые в установленные сроки готовят аргументированные, юридически обоснованные ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы.

6.4. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа заявителю (в том числе и в вышестоящую организацию) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней (или раньше, если есть такая необходимость) до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.

6.5. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

6.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в учебном заведении.

6.7. Ответы на письменные обращения граждан направляются заявителям за подписью директора, а по его поручению (резолюции) - за подписью соответствующего заместителя директора.

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

6.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.10. Без ответа по существу поставленных вопросов оставляются:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение за подписью директора с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса и разъяснением недопустимости злоупотребления правом;

– обращения, текст которых не поддается прочтению; авторам указанных обращений в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется письменное сообщение за подписью директора с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса, если фамилия и почтовый адрес заявителей поддаются прочтению.

6.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Колледжа 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.12. 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.

6.13. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
- 2) готовит письменный или в форме электронного документа ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
- 3) готовит уведомление заявителю о необходимости направления его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с компетенцией.

6.14. Подготовленный исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) передается на подпись директора, а по его поручению (резолюции) - на подпись соответствующего заместителя директора.

В случае если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, ответ выдается под роспись; кроме того, направляется по почте в установленный срок.

6.14. При необходимости и по поручению исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

6.15. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

6.16. В случае возврата проекта ответа исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.

6.17. Письменное обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.

7. Порядок личного приема граждан

7.1. Приём граждан в учебном заведении осуществляется:

– директором по согласованию с ним на основании предварительной записи в соответствии с графиком личного приема граждан

График приема граждан размещается на информационном стенде в учебном заведении, доступном для ознакомления родителями (законными представителями) и посетителями, а также публикуются на официальном сайте учебного заведения в сети Интернет.

7.2. Приём граждан проводится в служебных кабинетах в образовательном учреждении.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

7.3. Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем директора в рабочие с 10.00 час. до 18.00 час. перерыв - с 13.00 час. до 13.30 час.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

7.4. Секретарь руководителя, выслушав посетителя, консультирует посетителя, разъясняют ему порядок организации и проведения личного приема в учебном заведении. Специалист также сообщает гражданину, что он вправе обратиться письменно.

7.5. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.6. 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 делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае повторного обращения секретарь директора осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

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

7.8. Во время личного приема гражданин может вручить осуществляющему личный прием письменное обращение. В таком случае в карточке личного приема делается отметка, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

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

7.10. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

7.11. Должностные лица в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будут поручены рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется на регистрационно-контрольной карточке должностными лицами с указанием сроков исполнения.

7.12. Секретарь директора вносит в базу данных сведения о заявителе, краткое содержание обращения, Ф.И.О. должностного лица, проводившего личный прием, Ф.И.О. исполнителя (кому дано поручение), дату приема и срок исполнения.

7.13. По просьбе гражданина ему выдается копия карточки с личного приема (с указанием резолюции и контрольных сроков исполнения) под роспись.

7.14. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в установленном порядке.

7.15. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

7.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

7.17. Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

8. Контроль исполнения обращений граждан

8.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет директор.

8.2. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Контроль за сроками исполнения поручений с личных приемов осуществляет директор.

8.3. Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

8.4. За нарушение установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.