

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Гурзуфская детская школа искусств им. Николая и Милии Полудённых»
муниципального образования городской округ Ялта Республики Крым**

УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУ ДО «ГДШИ»

_____ Л.А. Малярчук
«___» _____ 2021г.

**П О Л О Ж Е Н И Е
о работе с обращениями граждан в МБУ ДО «ГДШИ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02 мая 2006г., согласно Регламенту администрации города Ялты, утвержденному распоряжением администрации города Ялты от 03.03.2015г. № 97-р (раздел «Работа с обращениями граждан, организация личных приёмов»), распоряжению № 381-р от 30.07.2015г. «О безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином»:

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приёма в МБУ ДО «ГДШИ», правила регистрации, учёта и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

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 меры, направленные на улучшение организации и деятельности школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития школы.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закреплённых в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставом школы 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, истёк срок рассмотрения

или заявитель не удовлетворён 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.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в школу во время личного приёма граждан директором либо его заместителями в соответствии с их компетенцией. Личный приём граждан директор либо его заместители проводят в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приёма граждан осуществляющих, личный приём граждан, должна быть помещена в доступном для обозрения месте (информационный стенд в приёмной директора).

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Письменные обращения граждан поступают в школу, на бумажном носителе.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес образовательного учреждения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, место жительства, работы или учёбы каждого из обратившихся граждан;
- дату составления обращения.

Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.3. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

4. Регистрация обращений граждан.

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у секретаря директора.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки — безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня поступления в образовательное учреждение.

Предложения граждан рассматриваются в срок до одного месяца со дня поступления. Должностные лица образовательного учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору школы в течение одного месяца.

5.2. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором школы или заместителем директора, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, перенаправляется в течении 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.4. Приглашение на приём направлять заявителю в течении 7 - 10 дней. Днём окончания рассмотрения обращения является день направления ответа заявителю на его обращение.

6. Оставление обращений граждан без рассмотрения.

6.1. Школа вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

6.1.1. В случае подачи анонимного обращения;

6.1.2. В случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

6.1.3. В случае если у школы имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

6.2. Гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в трёхдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Личный приём граждан

7.1. Личный приём граждан проводится директором школы по адресу: 298645 Республика Крым, г. Ялта, п.г.т. Гурзуф, ул. Ленинградская, д. 62.

7.2. При личном приёме граждане, не являющиеся работниками школы, предъявляют документ, удостоверяющий их личность.

7.3. В случае если изложенные в личном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, гражданам дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

8. Проведение проверок в ходе рассмотрения обращений граждан либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан

В целях объективного и полного рассмотрения обращений граждан, могут проводиться проверки фактов и обстоятельств, содержащихся в обращениях граждан, либо осуществляться сбор сведений, необходимых для рассмотрения обращений граждан.

9. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

9.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

9.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

9.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.