

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Краснотурьинская детская художественная школа»

СОГЛАСОВАНО:

Совет Школы

Протокол №1 от 01.04.2025 г.

УТВЕРЖДЕНО:

Директор МБУДО «Краснотурьинская ДХШ»

Л.Л. Клюковская

Приказ № 33-о от 01.04.2025 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы по рассмотрению обращений и приёма граждан в МБУДО «Краснотурьинская ДХШ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений и приёма граждан в МБУДО «Краснотурьинская ДХШ» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), иными федеральными законами и нормативно-правовыми актами Российской Федерации.
- 1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учёта, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приёма граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Краснотурьинская детская художественная школа» (далее – Школа).
- 1.3. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:
 - 1) **Обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
 - 2) **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Школы, деятельности Школы, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;
 - 3) **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
 - 4) **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
 - 5) **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции Школы.
- 1.4. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
 - лично в Школу - 624449 Свердловская область, г. Краснотурьинск, ул. Ленина, д.80. График работы Школы: понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00 ч., пятница с 8.00 до 16.00 ч., обеденный перерыв - с 12.00 до 12.48 ч.
 - по телефону – 8(34384)3-62-99;
 - по электронной почте - vip.dhx@mail.ru;
 - через официальный сайт Школы - <http://krasndhx.ru/>.
- 1.5. Сведения о месте нахождения Школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты vip.dhx@mail.ru для направления обращений размещены на официальном сайте Школы в сети Интернет - <http://krasndhx.ru/>.

2. Организация делопроизводства

- 2.1. Рассмотрение обращений производится руководителем Школы или лицом его заменяющим.

- 2.2. Все обращения граждан, поступающие в Школу, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Школы недопустим.
- 2.3. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Школы в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Свердловской области и Уставом школы.
- 2.4. Все поступающие в Школу обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарём руководителя Школы в соответствии с должностными обязанностями.
- Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.
- Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.
- Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, районной прокуратуры, управления культуры и т.д.).
- Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учёта и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.
- После регистрации обращения направляются руководителю Школы для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.
- 2.5. Поступившие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам.
- 2.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 2.7. Работники Школы (заместители директора, руководители структурных подразделений), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.
- 2.8. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

3. Права и гарантии граждан в связи с его обращением

- 3.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения должностным лицам Школы.
- 3.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 3.3. При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:
- 1) предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
 - 2) 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;
 - 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке и в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 3.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 3.5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:
- 1) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности Школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
 - 2) при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к обращению

- 5.1. Гражданин в своем **письменном обращении** в обязательном порядке указывает наименование Школы, ФИО должностного лица (кому направляется обращение), 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.
- 5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 5.3. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать:
- 1) свои фамилию, имя, отчество;
 - 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
 - 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
- К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.
- 5.4. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.
- 5.5. Обращения граждан, не содержащие данных о фамилии гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассмотрению не подлежат.
- 5.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

6. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений

- 6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.
- 6.2. Обращение, поступившее через официальный сайт Школы, регистрируется администратором сайта.
- 6.3. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарём руководителя Школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.
- 6.4. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Школы, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.
- 6.5. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения, гражданин уведомляется официально.

- 6.6. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.
- 6.7. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребёнка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
- 6.8. 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 в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, с переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в ч. 4 ст. 11 №59-ФЗ «С порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 6.9. В случае, если в письменном обращении, поступившем в образовательное учреждение, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. 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.
- 6.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 6.11. Школа при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу руководителя или сотрудников Школы, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.
- 6.12. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение руководителю Школы, о чем в течение семи дней со дня его регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 6.13. 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 руководитель Школы 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 Школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 6.14. В случае поступления в Школу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещён в соответствии с ч. 4 ст. 10 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещён ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
- 6.15. В случае, 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 с невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- 6.16. 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.
- 6.17. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 6.18. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 6.19. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
- 6.20. Исполнитель, назначенный руководителем Школы, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки на утверждение.
- 6.21. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.
- 6.22. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма, запросы. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.
- 6.23. При получении проекта на обращение, руководитель Школы проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передаёт его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.
- 6.24. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.
- 6.25. Обращение должно быть рассмотрено с учётом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.
- 6.26. При оформлении ответа на обращение, необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

7. Организация личного приёма граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

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

- 7.2. Приём граждан осуществляется руководителем Школы. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить заместителя директора (по УВР), педагогических работников или других работников Школы.
- 7.3. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд в Школе и официальный сайт Школы в сети Интернет - <http://krasndxh.ru/>.
- 7.4. При личном приёме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.
- 7.5. Приём устных обращений по контактным телефонам Школы ведётся администрацией Школы.
- 7.6. Устные обращения:
- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до руководителя Школы или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за её разрешением;
 - содержащие критические замечания в адрес Школы, его сотрудников или по улучшению их деятельности доводятся до руководителя Школы или уполномоченного лица.
- 7.7. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.8. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.
- 7.9. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:
- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы и 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.

8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

- 8.1. Руководитель Школы или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель анализа: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в системе дополнительного образования данной территории.
- 8.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной квалификации:
- по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.): по типам и видам образовательных учреждений;
 - сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений;
 - по направлениям работы (по классификатору тем).
- Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе.
- Материалы оформляются в виде обобщённых сведений, таблиц и аналитических справок.
- 8.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год (по кварталам).

9. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан.

- 9.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю руководителя Школы со всеми относящимися к ним материалами для

централизованного учёта и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

- 9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.
- 9.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.
- 9.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся 5 лет, после чего уничтожаются.
- 9.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается руководителем Школы.

10. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

- 10.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Школы.
- 10.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя Школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.
- 10.3. Неправомерный отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации, либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Заключительные положения

- 11.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений и приёму граждан в МБУДО «Краснотурьинская ДХШ» является локальным нормативным актом МБУДО «Краснотурьинская ДХШ», принимается на Совете Школы с учётом предложений, утверждается (либо вводится в действие) приказом руководителя Школы.
- 11.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее Положение, оформляются в письменной форме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 11.3. Положение принимается на неопределённый срок.
- 11.4. После принятия Положения (или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов) в новой редакции, предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.