

**Положение о порядке организации работы с обращениями граждан
в МБУДО «Детская художественная школа»**

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская художественная школа» (далее соответственно - Положение, Учреждение, школа) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2013 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также Уставом Школы.

1.2. Настоящее Положение является локальным нормативным актом Учреждения, регламентирующим правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения и организации.

Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Учреждении.

1.3. Настоящее Положение распространяет свое действие на все обращения граждан, поступающие в Учреждение в виде предложений, заявлений, жалоб:

- **обращение гражданина** - направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **предложение** - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности Учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;
- **заявление** - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе учреждения, либо критика должностных лиц;
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения сотрудниками требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

Действие Положения распространяется на организацию работы с обращениями граждан в Учреждение независимо от вида носителя.

1.4. Обращения граждан, поступившие в учреждение посредством Платформы обратной связи (далее – ПОС) обрабатываются в соответствии с «Регламентом обработки входящих сообщений и обращений, поступающих в адрес МБУДО «Детская художественная школа» в Платформе обратной связи», утвержденным приказом директора и действующей на текущую дату редакции.

1.5. Действие данного положения не распространяются на заявления граждан, поданных в рамках организации образовательной деятельности Учреждения, и регламентированных другими локальными нормативными актами.

1.6. Работа с обращениями граждан в Школе включает в себя следующие операции:

- 1) прием и первичную обработку обращений граждан;
- 2) регистрацию и учет обращений граждан;
- 3) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений граждан;
- 4) рассмотрение обращений граждан по существу и принятие по ним решений;
- 5) подготовку и направление ответов на обращения граждан;
- 6) хранение обращений и материалов по рассмотрению обращений граждан;
- 7) личный прием граждан;
- 8) анализ рассмотрения обращений граждан;
- 9) контроль за рассмотрением обращений граждан.

II. Организация делопроизводства

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем директора школы.

2.2. Организация работы с письменными (электронными) и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.4. Принятие решения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письменным и устным обращениям граждан осуществляется сотрудниками Учреждения.

III. Обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений граждан

3.1. Сотрудники Школы, осуществляющие прием и рассмотрение обращений граждан, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Школу граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации в области обработки персональных данных на основании Положения об обработке персональных данных в МБУДО «Детская художественная школа», утвержденного приказом № 116-од от 06.11.2020 года с изменениями и дополнениями.

3.2. Работать с обращениями граждан, поступившими в Школу, вне служебных помещений не разрешается. Передача в средства массовой информации сведений, содержащихся в обращениях граждан, не допускается.

3.3. Не является разглашением сведений направление письменного обращения гражданина в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.4. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

3.5. Работники Школы, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты, за сохранность находящихся у них документов.

3.6. Личная ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, за организацию и состояние делопроизводства по рассмотрению обращений граждан в Школе возлагается на директора Школы.

IV. Порядок информирования граждан о способах приема обращений граждан

4.1. Информация о контактных телефонах, почтовом адресе, электронной почте, местонахождении Учреждения размещена на официальном сайте школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на информационных стендах в фойе здания школы .

4.2. График приема граждан директором Школы размещается на информационных стендах в фойе здания школы, а также на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - график личного приема граждан).

4.3. Обращения граждан в письменной форме могут быть переданы в Школу лично гражданами на приеме у директора по адресу: пр. Успенский, д. 97А, г. Верхняя Пышма.

2.4. Обращения граждан в письменной форме могут быть направлены в адрес Школы почтовым отправлением по адресу: пр. Успенский, д. 97А, г. Верхняя Пышма Свердловской обл., 624093.

4.5. Обращения граждан в форме электронного документа могут быть направлены:

1) на электронную почту Школы по адресу hudozhka_vp@mail.ru

2) путем заполнения "электронной формы обращения" на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу <https://hudozhka.uralschool.ru/treatments>;

3) через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг", платформу обратной связи (далее - ПОС).

4.6. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, ответственного за его исполнение, осуществляется секретарем директора Школы по телефону 8(34368) 77935:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 17.30;

обеденный перерыв - с 12.30 до 13.30.

V. Требования к обращению

5.1. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование учреждения;
- фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес заявителя, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения;
- дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать:

- фамилию, имя, отчество;
 - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 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.

5.3. В коллективном обращении указываются:

- фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива;
- фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива;
- адрес (почтовый или электронный), по которому следует направить ответ.

VI. Порядок приема, первичная обработка и учет обращений граждан

6.1. Прием, первичная обработка, учет всех поступающих обращений граждан вне зависимости от носителя осуществляется секретарем школы.

6.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором школы.

6.3. При приеме всех обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, секретарь директора школы:

- 1) проверяет правильность адресования корреспонденции;
- 2) вскрывает конверты (конверты к письмам граждан сохраняются, так как по ним можно установить фамилию, имя, отчество, адрес отправителя или подтвердить время отправления и получения почтового отправления по штемпелю);
- 3) распечатывает обращения граждан, поступившие в виде электронных документов
- 4) принимает к первичной обработке и регистрации обращения граждан в письменной форме, переданные лично заявителями при личном приеме директором школы.
- 5) подкалывает под скрепку к тексту обращения поступившие с обращением гражданина документы и конверт;
- 6) проставляет штамп в правом нижнем углу первого листа обращения гражданина с указанием даты, времени приема, количества листов в документе;
- 7) регистрирует поступившее обращение;
.Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо
- 8) в случае выявления нарушений и недостатков полученных обращений граждан секретарем школы составляется акт о выявленных нарушениях и недостатках при получении корреспонденции (далее - акт), в том числе:
 - о вложенных в конверты ценных бумагах, подлинниках документов;
 - об отсутствии письменного вложения;
 - о недостаче документов, упоминаемых в обращении гражданина или вложенной в конверт описи документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается секретарем школы и директором школы. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

6.4. Ошибочно присланная корреспонденция (не по адресу) возвращается на почту невскрытой.

6.5. Обращения граждан, прошедшие первичную обработку и регистрацию, передаются секретарем директору школы для принятия решения о порядке рассмотрения обращения.

VII. Порядок регистрации и визирования поступающих обращений граждан

7.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации **в день поступления** в Учреждение.

7.2. Все поступившие обращения граждан регистрируются **в Журнале учета обращений граждан (Приложение № 1)** с присвоением регистрационного номера - порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и буквенного шифра ОГ (например- 1/ОГ).

Если обращение гражданина переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывает, откуда оно поступило (от администрации, городской прокуратуры и т.д.)

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.

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета присваивается очередной регистрационный номер.

личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

7.3. После регистрации обращения граждан направляются директору школы. с указанием:

7.4. По результатам рассмотрения обращения гражданина директор школы принимает одно из следующих решений:

- 1) принятие к разрешению и дачи ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов;
- 2) оставление без рассмотрения;
- 3) направление по принадлежности на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией и уведомлении гражданина о направлении его обращения;

- 4) прекращение рассмотрения обращения;
- 5) приобщение к ранее поступившему обращению гражданина;
- 6) возврат заявителю.

7.5. При принятии решения дачи ответа по существу поставленных в обращении гражданина вопросов директором школы оформляется резолюция с указанием:

- должности, фамилии исполнителя;
- порядка исполнения;
- сроков исполнения.

7.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

VIII. Сроки рассмотрения обращений граждан и уведомления авторов обращений

8.1. Обращения граждан рассматриваются **в течение 30 дней** с даты их регистрации.

8.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится **безотлагательно**.

5.2. Закрепленный резолюцией директора школы исполнитель осуществляет подготовку ответа по существу поставленных автором обращения вопросов, согласование и подписание ответа в течение установленного срока.

5.3. Резолюция директора Школы может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

5.4. В исключительных случаях срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен директором Школы, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления срока.

IX. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан

9.1. Обращения граждан, поступившие в школу, подлежат обязательному объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению.

9.2. При подготовке ответа на обращение гражданина **ответственный исполнитель**:

- изучает содержание обращения гражданина;
- изучает приложенные к обращению в подтверждение изложенных доводов документы и материалы (при наличии);
- уточняет обстоятельства и доводы посредством участия гражданина, направившего обращение;
- предпринимает меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного решения в случае, если данных, указанных в обращении гражданина, недостаточно для принятия окончательного решения;
- готовит проект ответа на обращение гражданина;

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в учреждении.

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.

Обращения граждан, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и

видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются только при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

6.6. После получения проекта ответа на обращение, **директор школы** проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству:

- обращение должно быть рассмотрено с учетом 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;

При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

9.3. Ответы на обращения граждан подписываются директором школы, а в случае его отсутствия заместителями директора в соответствии с их компетенцией.

9.4. После подготовки ответственным исполнителем ответа на обращение и проверки ответа директором школы **секретарь директора** школы:

- оформляет ответ на обращение на официальном бланке школы;
- присваивает ответу регистрационный номер (исходящий) и дату, с обязательной отсылкой на входящий номер;
- подписывает ответ директором школы (заместителем по направлению);
- осуществляет отправку ответа почтовым отправлением или посредством электронной почты;
- в Журнале регистрации обращений граждан делает отметку о завершении делопроизводства по обращению.

9.5. Ответственность за достоверность, полноту информации в документах и ответе на обращение гражданина, а также за отсутствие в ней сведений, являющихся конфиденциальными, несет ответственный исполнитель, на рассмотрении которого находилось обращение гражданина.

9.6. Обращения граждан считаются исполненными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, даны на них исчерпывающие ответы и приняты необходимые меры по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина.

9.7. Окончанием срока рассмотрения обращений граждан считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

Х. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений граждан

10.1. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 5.1. - 5.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

10.2. При получении письменного обращения, текст которого прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается **в течение семи дней от момента регистрации.**

10.3. При получении письменного обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину **сообщается решение о бесосновательности очередного обращения** и прекращении переписки по данному вопросу

10.4. При получении письменного обращения гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, **ответ** по существу поставленных в обращении вопросов **не готовится**. Гражданину, направившему обращение, направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

10.5. Если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, информация о таком обращении секретарем школы сразу доводится до сведения директора и по его распоряжению направляет в тот же день такое обращение в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении гражданина вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, направляется уведомление о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.7. Обращения граждан, поступившие в Школу на иностранном языке (при отсутствии перевода на русский язык) не рассматриваются. В таком случае гражданину сообщается о необходимости подготовки обращения на русском языке.

10.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

10.9. В случае отказа заявителю в удовлетворении обращения ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

XI. Порядок направления ответов по обращению граждан

11.1. Гражданину на одно его обращение дается только один ответ независимо от количества вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении гражданина.

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.

Содержание ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

11.2. Отправка ответов гражданам осуществляется средствами почтовой связи, электронной почтой или посредством ПОС. Ответ на обращение гражданина может быть выдан лично при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

11.3. Ответ на обращение гражданина направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении гражданина, поступившем в школу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, направленном в письменном виде.

11.4. При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину отдельно на указанный им в обращении адрес. Если обращение подписано несколькими гражданами, но адрес для направления ответа указан только одного из них, ответ направляется гражданину, указавшему свой адрес с просьбой довести данный ответ до сведения других граждан, подписавших обращение.

11.5. 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.

11.6. В случае возврата корреспонденции секретарь директора Школы вносит в Журнал регистрации обращений граждан соответствующую информацию (отказ адресата от получения, отсутствие адресата по указанному адресу, ошибочное или неполное указание адреса, истечение срока хранения корреспонденции).

XII. Организация личного приема граждан

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

12.2. Прием граждан осуществляется руководителем учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить других сотрудников учреждения.

12.3. Личный прием граждан проводится в указанные часы без предварительной записи в порядке живой очереди, при этом время продолжительности личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

12.4. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если:

- 1) ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 2) в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора школы, при этом гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.5. При посещении гражданином личного приема в целях обеспечения общественной безопасности в установленном порядке сотрудниками поста охраны школы проводится визуальный осмотр ручной клади гражданина с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности сотрудников и обучающихся школы.

Запрещается вносить в школу вещества и предметы, представляющие потенциальную опасность для окружающих, а также крупногабаритные вещи и предметы, размеры которых по длине, ширине и высоте превышают 50, 25 и 40 сантиметров.

Запрещается приводить (приносить) в школу животных.

12.6. Проведение личного приема:

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Основным документом, удостоверяющим личность гражданина, является паспорт гражданина Российской Федерации. Личный прием гражданина может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (**Приложение 2**) и регистрируется ответственным за работу с обращениями граждан в журнале личного приема граждан (**Приложение 3**).

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

12.7. 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 личного приема. Дополнительные документы в этом случае не оформляются. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

12.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

ХIII. Порядок завершения работы с обращениями граждан

13.1. Исполненные документы по рассмотрению обращений граждан формируются в дела секретарем директора Школы в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

13.2. Каждое рассмотренное письменное обращение гражданина и все материалы, связанные с его рассмотрением, формируются в отдельный блок документов в следующей последовательности:

- 1) письменное обращение;
- 2) приложения к письменному обращению (если имеются);

- 3) копия ответа автору обращения (если имеются);
- 4) служебное письмо о продлении срока рассмотрения обращения (если имеется);
- 5) материалы проверки по письменному обращению (в случае ее проведения).

13.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

13.4. Подшивать в дела нерассмотренные документы по обращениям граждан запрещается.

13.5. Обращения граждан хранятся в архиве Школы в течение 5 лет. Архивные дела, срок хранения которых истек, после составления акта уничтожаются.

XII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Контроль за обеспечением порядка работы и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется директором школы.

12.2. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений ответственными исполнителями определяется по дате подписания ответа на обращение, если не предусмотрен иной срок.

12.3. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- 1) постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- 2) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 3) напоминание ответственным исполнителям о необходимости соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан;
- 5) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращений граждан;
- 6) снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля.

12.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Поручения по рассмотрению обращений граждан, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

XIV. Организация аналитической работы по рассмотрению обращений граждан

Директор школы систематически анализирует обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщает предложения, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

XV. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

15.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя учреждения.

15.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя.

15.3. Ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации наступает в случае:

- неправомерного отказа в приеме или рассмотрении обращений граждан;
- нарушения сроков или порядка их рассмотрения;
- принятия заведомо необоснованного, незаконного решения;
- предоставления недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия),
- а также других нарушений законодательства об обращениях граждан, которые влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.4. Несоблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, установленного настоящим Положением, влечет за собой в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Детская художественная школа»

№ номенклатурного дела

ЖУРНАЛ

учета письменных обращений граждан
МБУДО «Детская художественная школа»

Начат «__» _____ г.
Окончен «__» _____ г.

г. Верхняя Пышма

№	Дата	Ф.И.О.	Адрес	Краткое содержание	Контрольная	Исполнитель	Номер и дата
---	------	--------	-------	--------------------	-------------	-------------	--------------

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Сведения о заявителе: _____

_____ (фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (почтовый адрес; адрес места жительства гражданина; контактный телефон)

Содержание устного обращения:

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1. Дано устное разъяснение
2. Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Вх.№ _____

Дата _____

Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Детская художественная школа»

№ номенклатурного дела <hr/>

ЖУРНАЛ
Личного приема граждан
МБУДО «Детская художественная школа»

Начат «__» _____ г.
Окончен «__» _____ г.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 305635189186826168010400438383193104950455390161

Владелец Бельшева Лариса Валерьевна

Действителен с 03.04.2024 по 03.04.2025