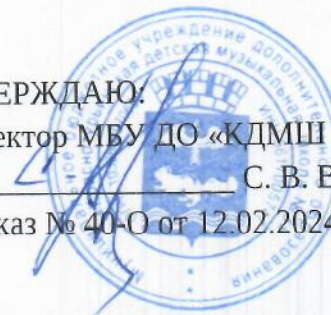


**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КРАСНОТУРЬИНСКАЯ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА № 3»**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ ДО «КДМШ № 3»
_____ С. В. Волкова
Приказ № 40-О от 12.02.2024 г.



**Положение
о порядке рассмотрения обращения граждан
МБУ ДО «Краснотурьинская ДМШ № 3»**

I. Общие положения

1.1 Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Уставом МБУ ДО «Краснотурьинская ДМШ № 3».

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения должностными лицами обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Краснотурьинская детская музыкальная школа № 3» (далее по тексту – Школа).

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб. Обращение гражданина - устные и письменные обращения или в форме электронного документа.

- Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Школы.
- Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.
- Жалоба – обращение с просьбой гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, педагогических или иных работников Школы.

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение (или в форме электронного документа), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (если ответ, уведомление о переадресации обращения должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если письменное обращение), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, ставит личную подпись (если письменное обращение) и дату.

1.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, по обращению в форме электронного документа - необходимые документы и материалы в электронной форме.

II. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в школу;
- по электронной почте
- в интернет-приемную, размещенную на официальном сайте Школы.

2.2. Сведения о месте нахождения школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты music03@rambler.ru для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет – music03.ru Почтовый адрес: 624441 Свердловская область, г. Краснотурьинск, ул. Ленина, 59, телефон – 8(34384) 30928.

III. Срок рассмотрения обращения

3.1. Все поступившие в Школу обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х дней и направляются должностным лицам Школы на рассмотрение.

3.2. Обращение, поступившее в Школу в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

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

3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

IV. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Школе имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Должностные лица Школы обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Школы при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Школе являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения.

V. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными.

5.2. 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.

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

5.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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, директор Школы либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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.

VI. Сроки рассмотрения письменного обращения

Срок рассмотрения обращений:

- срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения;
- в случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностным лицом Школы не более чем на тридцать календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;
- рассмотрение заявлений и жалоб, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а также предложения по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных чрезвычайных ситуаций начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в пятнадцатидневный срок.

VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется директором Школы и (или) уполномоченными на то лицами в соответствии с графиком работы, утвержденным директором Школы. График работы размещается на официальном сайте школы и на информационном стенде.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

7.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его или обучающихся нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание обращения заносится в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Ответ на обращение, поступившее в Школу в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

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

VIII. Результаты рассмотрения обращений граждан

8.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или 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.

8.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

IX. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращения граждан

9.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором.

9.2. Директор Школы несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

9.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

Форма журнала обращений

№ п\п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя)	Краткое содержание обращения	должность, Ф.И.О. исполнителя	информация об исполнении (принятое решение)
1	2	3	4	5	6	7