


МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КОРОЛЁВ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ ЦЕНТР ХУДОЖЕСТВЕННОГО И ГУМАНИТАРНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ШКОЛА КЛАССИКА-АРТ»

141092, Московская область, г.о. Королёв, мкр. Юбилейный, ул. Лесная, д.12, помещение XVI,
тел. 8(498) 505-49-14, E-mail: school7art@yandex.ru

<p>ПРИНЯТО</p> <p>Педагогическим советом МБУ ДО ЦХиГО «Школа Классика-Арт»</p> <p>Протокол №<u>5</u> «<u>30</u>» <u>мая</u> 2023г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ</p> <p>И.о. директора МБУ ДО ЦХиГО «Школа Классика-Арт» и гуманитарного образования «Школа Классика-Арт»</p> <p> К.С. Крайнова</p> <p>Приказ № <u>50-од</u> «<u>01</u>» <u>июня</u> 2023г.</p>
---	---

ПОРЯДОК

**приёма и рассмотрения обращений граждан в
МБУ ДО ЦХиГО «Школа Классика-Арт»**

г.о. Королёв
Московская область
2023г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.2. Данный Порядок работы по приему и рассмотрению обращений граждан обеспечивает необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления в том числе в Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования городского округа Королёв Московской области Центр художественного и гуманитарного образования «Школа Классика-Арт» (далее – Учреждения) с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, а также устанавливает порядок приема и рассмотрения обращений граждан.

1.3. Установленный Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Обращение граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, Комитета образования и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

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.*

2. Организация делопроизводства по приему и рассмотрению обращений граждан

2.1 Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора Учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора по УВР.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Учреждения передаются на исполнение специалисту.

2.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора Учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместители директора Учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- 2.8. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- 2.9. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.
- 2.10. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом. На письме проставляется дата исполнения и исходящий номер.

3. Личный приём граждан

- 3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, а также отражена на официальном сайте Учреждения.
- 3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 3.3. Содержание устного обращения заносится в тетрадь личного приема гражданина.
- 3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим локальным актом.
- 3.5. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Контроль за исполнением письменных обращений граждан.

- 4.1. Порядок постановки писем на контроль определяется директором Учреждения.
- 4.2. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета заместителем директора по УВР.
- 4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
- 4.5. Письма и материалы по обращению граждан хранятся пять лет.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения в Учреждении гражданин имеет право:

- 5.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы;
- 5.1.2. 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;
- 5.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;
- 5.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 5.1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- 5.1.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 5.1.8. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направленных в Учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. Права и обязанности должностных лиц

6.1. Учреждение обязано:

6.1.1. Обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

6.1.2. Запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

6.1.3. Давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.1.4. Уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Должностные лица школы, имеют право не направлять ответ заявителю в случаях:

6.2.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

6.2.2. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6.2.3. Не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

6.2.4. Возвращать гражданину обращение, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

6.2.5. Вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

6.2.6. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Учреждение осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.