

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Государственного бюджетного учреждения
дополнительного образования
города Москвы
"Троицкая детская школа искусств имени М.И.Глинки"
от 2 сентября 2024 г. № 89

Правила организации личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования города Москвы "Троицкая детская школа искусств имени М.И.Глинки"

Настоящие Правила определяют порядок организации личного приема граждан руководителем Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования города Москвы "Троицкая детская школа искусств имени М.И.Глинки" (далее - ГБУДО г. Москвы «Троицкая детская школа искусств имени М.И.Глинки»), рассмотрения полученных во время личного приема письменных и устных обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1. Общие положения

1.1. Положение об организации приема граждан по личным вопросам и порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 №243-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок подготовки и проведения приема граждан по личным вопросам и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан к директору Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования города Москвы "Троицкая детская школа искусств имени М.И.Глинки" (далее - Школа).

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) обучающихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в Школу коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:
обращение граждан - устные (изложенные на личном приеме) и письменные заявления, жалобы и предложения граждан, направленные должностным лицам индивидуально или коллективно;

предложение - обращение конкретного характера, направленное на улучшение организации деятельности Школа;

заявление - обращение гражданина, направленное на реализацию прав и охраняемых законом интересов заявителя;

жалоба - обращение гражданина по поводу нарушения его прав и охраняемых законом интересов, допущенного действием (бездействием) работников Школы;

коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное уполномоченными лицам.

2. Порядок приема и рассмотрения письменных (электронных) обращений граждан

2.1. Все поступающие в Школу почтовые письменные обращения граждан, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в

течение рабочего дня передаются в канцелярию для регистрации.

2.2. Письменное обращение гражданина должно содержать: наименование и адрес Школы, ФИО директора/заместителя директора, существо обращения, фамилию, имя, отчество, дату и личную подпись, адрес/электронный адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

Обращение гражданина, не содержащее его фамилии, имени, отчества, личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.3. Обращения, содержащие нецензурные выражения, не рассматриваются.

2.4. В случае признания обращений граждан необоснованными, им дается ответ, в котором обязательно указываются мотивы отказа, и разъясняется порядок обжалования.

2.5 Ответ заявителю о результатах рассмотрения обращений подписывает директор Школы. Копию ответа и обращение исполнителя остается в канцелярии Школы.

3. Информирование граждан о рассмотрении обращений

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Школу;
- по телефону;
- по электронной почте.

3.1. Сведения о месте нахождения Школы, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты troglinka@yandex.ru для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет <http://tasg.ru>

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

4.2. Началом срока рассмотрения обращения считается день их регистрации.

4.3. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного (или устного) ответа лицу, подавшему обращение.

4.4. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах.

4.5. Все виды обращений, поданные в письменной форме, если их рассмотрение не требует принятия безотлагательных мер, рассматриваются в течение одного месяца со дня регистрации.

4.6. В тех случаях, когда для рассмотрения предложений, заявлений, жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, но не более чем на один месяц с сообщением об этом лицу, подавшему обращение. При этом общий срок рассмотрения обращений не может превышать двух месяцев.

4.7. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока; днями - в последний день исполнения обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

5. Порядок работы с устными обращениями граждан

5.1. Устные обращения граждан, требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, подлежат передаче директору или заместителям директора Школы, в компетенцию которых входит рассмотрение возникшей проблемы.

5.2. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Устные обращения могут поступать при проведении приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены. На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме.

5.5. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

6. Организация приема граждан по личным вопросам

6.1. Прием граждан по личным вопросам ведут директор и заместители Школы.

6.2. Личный прием граждан ведется в установленные дни и часы, согласно Графику приема граждан по личным вопросам (Приложение 3). В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой директора Школы, прием проводится лицом, исполняющим обязанности директора. Секретарь Школы, ведущий запись на прием, своевременно предупреждает граждан об этом.

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

7.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается. (Приложение 1, Приложение 2)

7.2. Содержание обращения гражданина (письменного или устного) заносится в карточку личного приема (Приложение 4). Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

7.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Колледжа.

8. Ответственность должностных лиц за нарушения порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. Нарушение требований данного Положения работниками Школы, а именно: формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан, влекут дисциплинарную либо иную ответственность, предусмотренную законодательством.

8.2. Действия (или бездействие) работников по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Школы и вводится в действие в установленном им порядке.

9.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1
к Положению об организации
приема граждан по личным
вопросам и порядке
рассмотрения обращений
граждан

Журнал
учета обращений граждан по личным вопросам

№	Дата приема	ФИО заявителя, телефон	Краткое содержание вопроса	Исполнитель	Результаты рассмотрения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан за 20 года

№	Наименование показателя	Значение
1	2	
1.	ПОСТУПИЛО ВСЕГО ОБРАЩЕНИЙ	
	Из них:	
1.1	по форме:	
1.1.1	письменных	
1.1.2	в виде электронного документа	
1.1.3	устных	
1.2	по виду	
1.2.1	<i>заявлений, в т.ч.:</i>	
1.2.1.1	просьбы	
1.2.1.2	сообщения	
1.2.1.3	критика	
1.2.2	<i>предложений в т.ч.:</i>	
1.2.2.1	рекомендации	
1.2.3	<i>жалоб, в т. ч.:</i>	
1.2.3.1	просьбы	
1.2.4	<i>обращений, в т.ч.:</i>	
1.2.4.1	оценка деятельности	
1.2.4.2	поздравление	
1.2.4.3	приглашение	
1.2.4.4	соболезнование	
1.2.4.5	текст, не имеющий смысла	
1.2.4.6	материалы на ознакомление	
1.2.4.7	просьба, не основанная на законе	
1.2.5	<i>запросов информации</i>	
1.3	по источнику поступления:	
1.3.1	заявитель лично (при обращении непосредственно в приемную, почтовым отправлением, по электронной почте, через Интернет-приемную)	
1.3.2	иные источники	
1.4	по категории заявителя:	
1.4.1	индивидуальное	
1.4.2	коллективное	
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ:	
2.1	поддержано	
2.2	поддержано, в т.ч. меры приняты	
2.3	разъяснено	
2.4	не поддержано	
2.5	направлено по компетенции	
2.6	оставлено без ответа	
2.7	находится на рассмотрении	
3.	ПО РАССМОТРЕННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ:	
3.1	поставлено на контроль	
3.2	поступило повторных обращений	
3.3	поступило неоднократных обращений	
3.4	поступило благодарностей	7

3.5	рассмотрено с привлечением лиц иных органов (коллегиально)	
3.6	рассмотрено с участием авторов обращения	
3.7	рассмотрено с нарушением срока	
3.8	количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты	
3.9	количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны	
3.10	привлечено к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений	
3.11	количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение	
4.	ПРОВЕДЕНО ЛИЧНЫХ ПРИЕМОВ ГРАЖДАН:	
4.1	Директором	
4.2	Заместителем(ями) директора	
5.	ПРИНЯТО ГРАЖДАН НА ЛИЧНЫХ ПРИЕМАХ	
8.	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО ВОПРОСАМ КОРРУПЦИОННЫХ ПРОЯВЛЕНИЙ	
9.	ИНФОРМАЦИЯ О ВОПРОСАХ, ПОСТАВЛЕННЫХ В УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН, И О РЕЗУЛЬТАТАХ ИХ РАССМОТРЕНИЯ	

Приложение 3
к Положению об организации
приема граждан по личным
вопросам и порядке
рассмотрения обращений
граждан

График личного приема граждан

№	ФИО	Должность	Время приема	Телефон для предварительной записи	Место приема
1.	Антонова Ольга Феафановна	Директор	Вторник 17:00-19:00	8-495-840-65-54	г.Москва г.Троицк Октябрьский проспект д.12

Приложение 4
к Положению об организации
приема граждан по личным
вопросам и порядке рассмотрения
обращений граждан

Алфавитный учет: _____
Дата приема «_____» _____ 20__ г.

КАРТОЧКА
личного приема граждан

Фамилия _____

Имя _____ **Отчество** _____

Адрес проживания:

**Паспортные
данные:** _____

Телефон: _____ **Электронная почта:** _____

**Содержание
обращения:** _____

(подпись)

Дополнительные материалы на _____ листах.

Лицо, проводившее прием

(должность, Ф.И.О.)