

	УТВЕРЖДЕНО Приказом № 015 г от 31 августа 2013 года
	Новая редакция в связи с изменением наименования школы утверждена приказом № 015 от 01.04.2016 г.
	Новая редакция утверждена приказом № 019 от 30.06.2017 г.

**Положение о работе с обращениями граждан и организаций в  
Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного  
образования «Тульская детская художественная школа  
им. В.Д. Поленова»  
(новая редакция).**

**1. Общие положения.**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006 г, а также рассмотрение обращений граждан регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 г. N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"
- Устав Школы.

**1.2.** Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Тульская детская художественная школа им. В.Д. Поленова» (далее – школа) должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

**1.4.** Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности школы.

**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 должностных лиц, общественных лиц и общественных объединений школы.

**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, имени, отчество, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## **2. Организация делопроизводства.**

**2.1.** Ответственность за организацию делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора школы.

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению с устных, письменных, электронных обращений граждан осуществляется директором школы.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется заместителями директора школы, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Письменное и электронное обращения, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.6.** В исключительных случаях директор школы вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Ответ на обращение подписывается директором школы. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

### **3. Личный приём граждан.**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором школы и его заместителями. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**3.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.3.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

**3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **4. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан.**

**4.1.** Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором школы.

**4.2.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета.

**4.3.** Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел школы, а также заносятся через ЛАРМ ЕС ОГ в официальную электронную базу, сформированную на информационном ресурсе по адресу: «ССТУ.РФ».

**4.4.** Школа ежемесячно в установленном порядке информирует учредителя школы о проведенной работе с обращениями граждан и организаций.