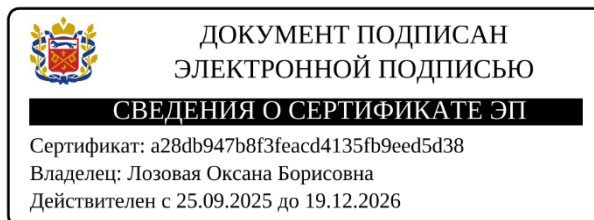


ОДОБРЕНО
Педагогическим советом
Протокол заседания № 8
от 01.06.2026

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБУДО «ДШИ «Дизайн-центр»
Лозовая О.Б.
Приказ № УЧ-0106/01 от 04.06.2026



**Положение о порядке рассмотрения обращений,
жалоб на качество предоставляемых услуг
государственного бюджетного учреждения дополнительного образования
«Детская школа искусств «Дизайн-центр»
(ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр»)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в РФ»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств «Дизайн-центр» (далее ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр»).

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

Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- Обращение гражданина (далее обращение), направленное в школу, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;
- Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности школы, 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 школы, 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 работниками школы требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

Организация работы с письмами 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.

Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр».

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр».

Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр».

Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр».

3. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЕМ ГРАЖДАН

Все поступающие в ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр» обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления секретарем ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр» в соответствии с должностными обязанностями.

Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

Поступившие письма граждан регистрируются секретарем ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр» в журнале учета.

Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

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 (от администрации, городской прокуратуры, отдела образования и т.д.)

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

После регистрации обращения направляются директору ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр» для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

Письменное обращение гражданина должно содержать наименование школы, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, 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.

В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в

форме электронного документа, и 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 их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного), по которому следует направить ответ.

Обращения граждан, не содержащие вышеуказанных данных настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежит.

Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится 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 безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялась в ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр» или одному и тому же должностному лицу.

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

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр».

После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр», ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан.

Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр», который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 дней.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

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

Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. 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.

Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр».

При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

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

Если по существу поставленного в обращении вопроса по причинам, указанным в Федеральном законе от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ не дается, то гражданину, направившему обращения, сообщается о невозможности дать ответ. 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.

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, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

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.

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

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В данном случае, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр», сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

Прием граждан осуществляется директором ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр». При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей, преподавателей или других работников школы.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

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.

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.

Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ГБУДО «ДШИ «Дизайн-Центр» и вводится в действие в установленном им порядке.

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