



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУДОСО
«Верхнесалдинская ДШИ»

 О.А. Бабкина

приказ от 26.12.2025 г. № 115-О

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 №273 «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».

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством РФ срок.

1.3. Положения настоящего порядка распространяются на все обращения граждан, поступившие в Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Свердловской области «Верхнесалдинская детская школа искусств» (далее - ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ»).

1.4. Обращения граждан поступают в виде обращений, заявлений, жалоб.

- Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ».

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

- Жалоба - обращение с требованием восстановления прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями администрации, преподавателями или иными работниками ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ».

1.5. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, куда направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность, а также свою фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения сотрудником ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Информирование граждан о рассмотрении его обращений

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

- лично в школу;
- по телефону;
- через электронный сервис «Задать вопрос».

2.2. Сведения о месте нахождения ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ», почтовом адресе и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет dshivs.uralschool.ru

- почтовый адрес: 624760 Свердловская область, г. Верхняя Салда, ул. Энгельса, 47

- телефон 8(34345)5-37-91

- адрес электронной почты dshivs@yandex.ru

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Все поступившие обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются директору школы на рассмотрение.

3.2. Обращение, поступившее в ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ», направляется в течение 7 (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 7 (семи) дней со дня регистрации, направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

3.5. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» при рассмотрении обращений

4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» 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 ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» 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 ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» 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 ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» являются:

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

5. Требования к обращениям граждан в письменной форме

5.1. В случае если в письменном обращении не указана 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 деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. Образовательная организация 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 злоупотреблением правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и он 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, гражданин вправе вновь направить обращение в ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ».

6. Работа с устными обращениями

6.1. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

6.2. Прием устных обращений по контактными телефонам ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» ведется директором и заместителем директора по учебно-воспитательной работе.

6.3. Устные обращения:

- требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации, доводятся до директора или заместителя директора по учебно-воспитательной работе для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;
- содержащие критические замечания в адрес ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ», ее сотрудников по улучшению их деятельности доводятся до директора или заместителя директора по учебно-воспитательной работе.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

- срок рассмотрения письменного обращения граждан составляет не более 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления 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 директором ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» не более, чем на 30 (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 ЧС начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15 (пятнадцатидневный) срок.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» и (или) его заместителем, в соответствии с графиком работы, утвержденным директором: вторник с 16.00 до 18.00. График размещается на официальном сайте ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» и на информационном стенде.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.3. 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. 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 ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ» 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.

8.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУДОСО «Верхнесалдинская ДШИ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Результаты рассмотрения обращения граждан

9.1 Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, письменном 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, письменного или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.2 Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получение гражданином результат рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

Принято на общем собрании работников ГБУДОСО «Верхнесалдинская
ДШИ» протокол от 29 декабря 2025 г. № 4