

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ИВАНОВСКОЕ МУЗЫКАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ (КОЛЛЕДЖ)»**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2f35c012624a6cd06d32ac23f9c0bb334e950a6c
Владелец: Бурлакова Алла Геннадьевна,
Ивановское музыкальное училище (колледж)
Действителен: с 12.01.2022 до 12.04.2023

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
Ивановского музыкального
училища (колледжа)
А.Г. Бурлакова
введено в действие Приказом
№ 23-П от «24» мая 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
об организации приема граждан по личным вопросам и
порядке рассмотрения обращений граждан
государственного бюджетного профессионального
образовательного учреждения Ивановской области
«Ивановское музыкальное училище (колледж)»**

Город Иваново, 2022

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 личного приема граждан и устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан к директору Ивановского музыкального училища (колледжа)» (далее – Колледж), заместителям директора Колледжа.

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

1.4. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

обращения 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 Колледжа;

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 Колледжа;

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 Колледж 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 Колледжа и работника, которому оно адресовано, существо обращения, фамилию, имя, отчество, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись, адрес, по которому следует отправить ответ на обращение.

Обращение гражданина, не содержащее его фамилии, имени, отчества и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), 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 Колледжа. Копию ответа и обращение исполнителя остается в канцелярии Колледжа.

3. Информирование граждан о рассмотрении обращений

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

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

3.2. Сведения о месте нахождения Колледжа, почтовом адресе, телефонных номерах и адресе электронной почты ivmu@mail.ru для направления обращений размещены на официальном сайте школы в сети Интернет <https://ivmu.ru/>.

Почтовый адрес: 153000, г. Иваново, ул. Советская, д.9, телефон - 8 (4932) 30-88-84.

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 Колледжа, 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 личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан ведёт - директор Колледжа;

6.2. Личный прием граждан ведется ежедневно.

Начало личных приемов - с 14-00 ч. до 17-00 ч.

6.3. Приемы граждан проводятся: в кабинете директора Колледжа;

6.4. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой директора Колледжа, прием проводится лицом, исполняющим обязанности директора. Инспектор отдела кадров, 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.

7.2. 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 Колледжа, 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.