



**Автономная некоммерческая организация
Центр творческого развития
«Академия современного искусства»**

101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.22, стр.1, этаж 2, пом. I, тел.: +7(499)689-99-99
ИНН 9701177394, КПП 770101001, ОГРН 1217700226820, ОКПО 60052015

УТВЕРЖДАЮ

**Исполнительный директор
Честных И.А.**

01.09.2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЖАЛОБ
В АНО «АКАДЕМИЯ СОВРЕМЕННОГО ИСКУССТВА»**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Автономной некоммерческой организации Центр творческого развития «Академия современного искусства» (АНО «Академия современного искусства», далее – **«Академия»**), а также контроль за их рассмотрением.
2. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме Исполнительным директором Академии, по почте, телефону, электронной почте и иными информационными системами общего пользования.
3. Рассмотрение обращений граждан в Академию регламентируется следующими нормативными правовыми актами:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Иных локальных нормативных актов Академии .
4. Основные термины, используемые в Положении:

Обращение гражданина (далее – **«Обращение»**) – направленное в Академию или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Академии.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Академии и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

5. Сведения о нахождении Академии, почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан Исполнительным директором Академии размещаются на стойке информации, официальном сайте Академии в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
6. Обращения граждан могут быть направлены:
 - почтой России по адресу: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 8/2, стр. 1;
 - электронной почтой по адресу: info@academy-ik.com;
 - по телефону: +7 (499) 689-99-99;
 - через официальный сайт Академии: <https://academy-ik.com/ostavit-zajavku/>
 - при личном приеме.
7. Все обращения граждан, поступающие в Академию, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию Академии, недопустим.
8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции Академии в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и Уставом Академии.
9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, являющегося адресантом обращения, без его согласия.

II. Права граждан и обязанности должностных лиц школы при рассмотрении обращений

1. При направлении в Академию обращения гражданин имеет право:
 - а. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - б. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - в. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
2. Должностные лица Академии:
 - а. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращение.

- б. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.
 - в. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.
3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.
 4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:
 - достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - четкость в изложении информации;
 - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
 5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:
 - обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Академию.

III. Организация приема граждан по личным вопросам

1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в приемной Академии в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к Исполнительному директору Академии по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.
2. Запись на прием к руководителю Академии осуществляется администратором ежедневно.
3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу администратором.
4. В случае, если изложенные в обращении гражданина 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.
5. При повторном обращении в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
6. Если руководитель Академии по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.
7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Академии, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться.
8. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

9. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист Академии.

IV. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронном виде.

1. Поступающие в Академию письменные обращения принимаются администратором.
2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.
3. При приеме письменных обращений:
 - проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
 - поступившие с письмом документы подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт.
4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.
5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в Академию, регистрируются администратором в течение трех дней с момента их поступления.
6. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.
7. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения Исполнительному директору Академии.
8. Основания для отказа в рассмотрении обращения:
 - в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - 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;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).
9. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:
 - обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;
 - обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
 - обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

10. В случаях, указанных в пункте 8 настоящего Раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.
11. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, Исполнительным директором Академии должно быть принято одно из следующих решений о:
 - принятии к рассмотрению;
 - приобщении к ранее поступившему обращению;
 - сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
 - сообщении гражданину о прекращении переписки.
12. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.
13. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
14. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.
15. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 14 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только исполнительный директор Академии, но не более чем на один месяц.
16. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
17. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

V. Заключительные положения.

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Академии и вводится в действие в установленном им порядке.
2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.