



ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в МБУ ДО «ДЮСШ имени Г.М.Сергеева»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано для муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа имени Г.М. Сергеева» (далее по тексту – Учреждение) в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 02.05.2006 г. (ред. от 27.11.2017г.) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 11.12.2014г. № 1900 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки»;
 - Уставом Учреждения.
- 1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, юридических лиц в Учреждении.
- 1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан.
- 1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, электронной почте, на форуме сайта учреждения.
- 1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:
- предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;
 - заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;
 - ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о

признании за ним определенного статуса, прав и т.д.;

- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его (либо другого лица (лиц)) нарушенных прав и законных интересов;
- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и юридических лиц, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения к директору Учреждения и его заместителям;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями.

2.4. Графики приема доводятся до сведения через официальный сайт Учреждения.

2.5. Иногородние посетители во всех случаях принимаются директором Учреждения в день их обращения.

2.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.7. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.8. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.9. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, излагает суть обращения.

2.10. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;
- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;
- в случаях, если вопрос не относится к компетенции директора Учреждения, гражданину даётся объяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

2.11. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию директора Учреждения, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в сектор делопроизводства.

2.12. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю должно быть обеспечено право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

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

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником школы, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале регистрации обращений граждан.

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.5. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.6. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

3.7. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.8. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего

пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, суть предложения, заявления или жалобы. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.9. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11. 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, то директор Учреждения или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.12. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, дата, номер и наименование).

4. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к директору Учреждения поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица Учреждения обязаны:

- обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
- регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема.

5.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. 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 должностными лицами не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

6.4. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с директора Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

7. Оставление обращения без рассмотрения

7.1. Должностные лица, которым направлено обращение, вправе не рассматривать его 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;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение.

8. Обжалование решения, принятого по обращению гражданином

8.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

9. Ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на директора Учреждения.

9.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков и порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также

другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Ответственность граждан за содержание их обращений

10.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Учреждения не рассматриваются, и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

11. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

11.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 6 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

11.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

11.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принятыми в ходе личного приема, в Учреждении возлагается на директора, заместителей по учебно-воспитательной работе и административно-хозяйственной работе, старшего методиста и других работников Учреждения, по вопросам, входящих в их компетенцию.