



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ ДО
«Мокроусовская ДЮСШ»
А.В. Важенин

ПОЛОЖЕНИЕ О порядке подачи и рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок подачи и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Мокроусовская детско-юношеская спортивная школа» (далее – Учреждение).

1.2. Цель настоящего положения – реализация конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также право граждан на обращения в учреждения и организации.

1.3. Задачами настоящего положения являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

- защита прав и свобод и законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка;

- обязанность рассмотрения обращения граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;

- своевременность и объективность рассмотрения жалоб.

1.6. В настоящем положении используются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее обращение) – письменное обращение, заявление или жалоба, а также устные обращения граждан, поступающие в Учреждение;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, свобод либо конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или других нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения или должностных лиц;

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

- специалист – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, адресованные в Учреждение, регистрируются специалистами Учреждения на общих основаниях, и направляются на рассмотрение руководства. Регистрация письменных обращений граждан осуществляется в отдельном журнале.

2.2. В случае если заявления подаются через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя, оформленный в установленном законодательством порядке.

2.3. Заявления, поступившие в форме электронного документа в Учреждение, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в двухдневный срок направляются по принадлежности в соответствующие органы государственной власти и органы местного самоуправления, организации и учреждения с уведомлением об этом заявителя в письменной форме.

2.5. На каждую письменную жалобу заполняется дело в тонкой обложке, на которой указывается: фамилия, инициалы заявителя, домашний адрес, вопрос, по которому обращается заявитель, дата поступления и регистрационный номер обращения, кому передано на рассмотрение.

2.6. Специалисты Учреждения, которым переданы обращения, обязаны обеспечить своевременное и объективное их рассмотрение в установленные сроки, подготовить проект ответа заявителю.

2.7. Сопроводительные письма к обращениям граждан, направляемым руководителям соответствующих органов государственной власти и органов местного самоуправления, а также руководителям организаций и учреждений, подписываются директором Учреждения. Сопроводительные письма и письма-уведомления заявителям о направлении их обращений на рассмотрение могут подписываться другими специалистами Учреждения.

2.8. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, и по ним приняты меры в соответствии с действующим законодательством.

2.9. Не подлежат рассмотрению обращения, выраженные в некорректной форме и бессмысленные по содержанию. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

2.10. Гражданин (его законный представитель), может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов: 8(35234) 9-72-88;

- по электронной почте Учреждения: sportivnayashkola@list.ru

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые 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. Суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

- обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.11. По результатам рассмотрения заявления Учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет заявление;
- отказывает в удовлетворении заявления.

3. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

3.1. Обращение, поступившее директору Учреждения, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются специалистом с занесением в журнал обращений граждан.

3.3. Директор:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости и с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, за исключением материалов судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие организации города в соответствии с их компетенцией.

3.4. Ответы на обращения граждан, присланные на имя директора Учреждения, готовятся на бланке учреждения за подписью директора и регистрируются в журнале.

3.5. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.6. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами директору Учреждения.

3.7. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора Учреждения устанавливается следующий:

- на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются фамилии сотрудников, участвовавших в подготовке ответа.

3.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись директора. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. Обращения граждан, поступившие директору Учреждения из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

4.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается директором Учреждения, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

4.3. Если в указанном 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.

4.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу сотрудника Учреждения, а также членов его семьи, директор вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными. При работе с повторными обращениями специалист по кадрам формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу 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 директору Учреждения.

4.8. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

5. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

5.1. Обращения, поступившие директору Учреждения, рассматриваются в 10 дневный срок со дня их регистрации, если иной срок (меньший) не установлен руководителем. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

5.2. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный приём граждан ведётся директором Учреждения со вторника по четверг, с 09.00 до 15.00, перерыв с 12.00 до 13.00, и специалистами Учреждения в течение рабочего дня: ежедневно с 08.00 до 16.00, кроме субботы и воскресенья. Перерыв с 12.00 до 13.00. Приём ведётся по адресу: 641530, Курганская область, с. Мокроусово, ул. Октябрьская, 25.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. По вопросам, не входящим в компетенцию директора Учреждения, заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

6.4. 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. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

6.5. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя.

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

6.7. Контроль за устранением нарушения осуществляется в соответствии с настоящим положением. Граждане также вправе обратиться в Администрацию Мокроусовского муниципального округа, местонахождение: 641530, Курганская область, с. Мокроусово, ул. Советская, 31, тел.: 8(35234) 9-77-41.

7. Работа с обращениями, поставленными на контроль

7.1. Обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, ставятся на контроль.

7.2. Должностное лицо – исполнитель в установленные сроки рассматривает контрольное обращение, информирует о результатах директора Учреждения, готовит ответ заявителю.

7.3. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, заявителям дан ответ.

7.4. Письменные обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы. Решение о снятии с контроля принимает директору Учреждения.

8. Организация делопроизводства

8.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на уполномоченного специалиста.

8.2. Уполномоченный специалист организует ведение журнала регистрации по обращениям граждан.

8.3. Уполномоченный специалист осуществляет хранение и использование в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

8.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на уполномоченного специалиста.