

СОГЛАСОВАНО
на заседании педагогического совета
протокол от «18» октября 2019 № 22



Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования г. Мурманска
детско-юношеская спортивная школа №16 по дзюдо и самбо

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

Мурманск, 2019

СОГЛАСОВАНО
на заседании педагогического совета
протокол от « ___ » _____ 2019 № ___

УТВЕРЖДАЮ
Директор ДЮСШ № 16
_____ В.В. Аспер
« ___ » _____ 2019г.

Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования г. Мурманска
детско-юношеская спортивная школа №16 по дзюдо и самбо

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

Мурманск, 2019

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (далее – Положение) разработано для обращения работников, родителей (законных представителей) обучающихся муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования г. Мурманска детско-юношеской спортивной школы № 16 по дзюдо и самбо (далее по тексту – Учреждение), а также третьих лиц с предложениями, заявлениями, жалобами к администрации Учреждения для реализации прав личности, укрепления партнерских взаимосвязей между администрацией и трудовым коллективом Учреждения, родителями (законными представителями) обучающихся, как существующий источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов деятельности Учреждения. Являясь одной из форм участия работников в управлении Учреждения, указанные обращения признаны способствовать усилению контроля за деятельностью Учреждения, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в его деятельности.

1.2. Данное Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, нормативными актами Российской Федерации и локальными актами Учреждения.

1.3. В настоящем Положении используются следующие понятия и термины:

– «Обращения работников Учреждения» – выражаются как в письменной, так и в устной форме, подразделяются на индивидуальные и коллективные, представляются в форме предложения, заявления и жалобы;

– «Предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов деятельности администрации Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

– «Заявление» – обращение граждан с целью реализации их законных прав, свобод, интересов;

– «Обращение» – запрос, предложение, заявление или жалоба, составленные и оформленные на информационном носителе (как правило на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки документов. При этом письменное обращение пересылается по почте или иным техническим средствам связи либо доставляется лично или через третьих лиц, а устные обращения делаются заявителями (уполномоченными ими лицами) во время приема;

– «Запрос (интерпелляция)» – вид обращения, направляемого органом государственного управления или общественной организации для получения от Учреждения информации по вопросам, так или иначе затрагивающим компетенцию его деятельности;

– «Жалоба» – вид обращения граждан для восстановления их (другого лица (лиц)) законных прав, свобод и интересов, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения;

– «Индивидуальное обращение» – обращение, сделанное от одного работника Учреждения;

– «Коллективное обращение» – обращение, сделанное от имени двух и более работников Учреждения;

– «Письменное обращение» – обращение, составленное и оформленное работником на информационном носителе (как правило, на писчей бумаге) с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов. Письменные обращения пересылаются в Учреждение по почте или иным техническим средствам связи, либо доставляются гражданами лично или через третьих лиц;

– «Повторное обращение» – обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Письменные обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные адресатам и поступившие в течение месяца, не считаются повторными и учитываются под регистрационным номером первого обращения;

– «Устное обращение работника Учреждения» – обращение, доведенное работником лично или через третьих лиц до сведения полномочного представителя администрации Учреждения в ходе приема. Содержащаяся в устном обращении информация должна быть зафиксирована на информационном носителе с соблюдением требований, установленных для подготовки письменных документов.

1.4. Учреждением рассматриваются устные, письменные обращения, а также обращения, поступившие в форме электронного документа, граждан, работников, индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

1.5. Рассмотрение обращений работников производится руководителем Учреждения или иным уполномоченным должностным лицом Учреждения. Непосредственное ведение работы с обращениями работников, ее организационное и документационное обеспечение осуществляются секретарем Учреждения.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Настоящее положение принимается на неопределённый срок. Все изменения и дополнения к настоящему положению утверждаются приказом директора Учреждения. С момента введения в действие новой редакции Положения предыдущая редакция прекращает свое действие.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрацию Учреждения либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию Учреждения гражданин имеет право:

– Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– Получать письменный ответ по существу поставленных в обращение вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

– Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении граждан в обязательном порядке указывается наименование администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации Учреждения, а также свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В обращении граждан в форме электронного документа указывается наименование администрации, либо фамилия, имя,

отчество соответствующего должностного лица или его должность в администрации Учреждения, а также гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество(последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому может быть отправлен ответ, уведомление о переадресации сообщения. Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит дату, а так же вправе приложить к такому сообщению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к письменному обращению прилагает документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителем по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Гражданин направляет свое письменное обращение непосредственно на имя директора Учреждения или его заместителя, если в его компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

Все поступающие в администрацию Учреждения письменные обращения граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс обращения граждан указывается в письменном обращении, который ставится в нижнем правом углу первого листа.

3.6. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Учреждения, подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.5, 5.9 настоящего Положения. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течении пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального округа исполнительной власти, осуществляющие правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.8. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

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

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются руководителем с занесением в журнал и карточку личного приема.

4.3. Директор Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением 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 предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Директор Учреждения направляет в установленном порядке запрос в учреждение, предприятия и организации по рассматриваемому обращению, которые обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан готовятся на бланке Учреждения за подписью директора Учреждения и регистрируются в журнале.

4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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

на экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляется виза руководителя с расшифровкой фамилий.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на обращения граждан формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

5.2. 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, принимается решение о списании данного обращения «В дело». В случае обращения граждан в форме электронного документа ответ на обращение направляется в форме электронного документа.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему сообщение.

5.4. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

5.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или

имуществу должностного лица, а также членов его семьи директор вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором Учреждения.

5.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. О результатах рассмотрения обращения сообщается заявителю в течении семи дней со дня регистрации, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимаются и подписываются директором.

5.8. 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 делопроизводитель 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. На поступившее в ДЮСШ № 16, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в

частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте ДЮСШ № 16 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В этом случае, 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.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие директору Учреждения, рассматриваются в срок до одного месяца 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.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 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.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. График и порядок личного приема граждан в Учреждении устанавливается директором.

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

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

7.4. Во время записи на прием директор заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 1), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме и резолюция с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

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.

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

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

8. Работа с обращениями, поставленными на контроль

8.1. Обращения, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение, сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, как правило, ставятся на КОНТРОЛЬ.

8.2. На контрольных обращениях ставятся пометки «КОНТРОЛЬ» и «ПОДЛЕЖИТ ВОЗВРАТУ».

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

8.4. Если в обращениях государственных органов содержатся просьбы проинформировать их о результатах рассмотрения обращений граждан, то исполнитель готовит ответ и им. Как правило, эти ответы подписываются директором Учреждения. Директор вправе предложить исполнителю продолжить работу с проведением дополнительных проверок или после подписания ответа списать материалы по результатам рассмотрения обращения «В дело».

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

8.6. 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 директор Учреждения.

8.7. Контрольные обращения должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращениях граждан:

– если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения, по истечении которой будет дополнительно сообщено о проделанной работе;

– в ответе должно быть указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения;

– ответ заявителю подписывается руководителем.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Директор учреждения принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10. Хранение материалов по обращениям граждан

10.1. Директор учреждения назначает сотрудника, ответственного за осуществление хранения и использования в справочных и иных целях предложений, заявлений и жалоб граждан.

10.2. В учреждении ведется Журнал регистрации рассмотрения обращений граждан (Приложение 2).

10.3. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан возлагается на делопроизводителя.

10.4. Срок хранения предложений, заявлений, жалоб граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет 5 лет. В необходимых случаях директором может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

10.5. По истечении установленных сроков хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в соответствии с «Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения», утвержденным Федеральной архивной службой России 06.10.2000.

10.6. Хранение дел у исполнителей запрещается.

10.7. Обращения граждан могут направляться в архив без рассмотрения, если в них содержатся рассуждения по известным проблемам или поднимаются уже решенные вопросы, не требующие дополнительного рассмотрения, а также бессмысленные по содержанию.

10.8. Решение о списании указанных обращений принимает директор Учреждения.

к Положению о порядке
рассмотрения обращения граждан в
МБУ ДО г. Мурманска ДЮСШ № 16

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
г.Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 16 по дзюдо и самбо

Дата приема _____

Ф.И.О. гражданина _____

Место работы _____

Домашний адрес _____

Телефон _____

Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина

1 Кому отправлено (резолюция) _____

2 Дата исполнения _____

3 Дополнительный контроль _____

4 Снято с контроля _____

5 Результат _____

6 Дата _____

7 Должность исполнителя _____

8 От гражданина принято письменное обращение, заявление, запрос. (Прилагается)

Вх. № _____ от «_____» _____ 20____ г.

к Положению о порядке
рассмотрения обращения граждан в
МБУ ДО г. Мурманска ДЮСШ № 16

**Журнал регистрации
рассмотрения обращений граждан в адрес
муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
г.Мурманска детско-юношеская спортивная школа № 16 по дзюдо и самбо**

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон	Вид обращения (нарушение законодательства РФ)	Краткое содержание обращения	Результаты приема (дано разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)
1	2	3	4	5	6	7