

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СПОРТИВНАЯ ШКОЛА ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА №2»
МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ (далее гражданин) закреплённого за ним Конституцией РФ права на обращение в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО, а также определяет сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина.
- 1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан рассматривается на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными законами.
- 1.3. Положения о порядке рассмотрения обращений граждан распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также в виде телеграмм, петиций по почте, курьерской службой, в электронном виде, в устной форме на личном приёме граждан в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО (далее обращения).
- 1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведётся отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется инструктором-методистом (возложены обязанности секретаря).

2. Право граждан на обращение.

- 2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО и её должностным лицам.
- 2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения.

- 3.1. При рассмотрении обращения должностными лицами МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО гражданин имеет право:
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну;
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 25.05.2006 № 59 «О

порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО или должностному лицу с критикой деятельности МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению.

5.1. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО, в которую 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.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ» и настоящим Положением. В обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если документ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Приём и регистрация письменного обращения в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО

6.1. Инструктором-методистом МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО:

- проверяется правильность, адресованная поступившей корреспонденции;
- письменное обращение, доставленное не по назначению, незамедлительно возвращают почтовому отделению невскрытыми для отправления адресату;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- конверт прикладывается к письму; поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотография и другие приложения к письму) также прикладываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).

6.2. Письма граждан с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационная отметка, и передаются по назначению.

6.3. Все поступившие в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО: письменные обращения граждан и документы регистрируются и учитываются. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется регистрационный номер и дата регистрации. В случае если место, предназначенное для регистрации номера и даты регистрации, занято текстом, то отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

6.4. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами, ответственными за приём корреспонденции, и включает в себя: проверку и правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений осуществляется делопроизводителем, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

6.5. Регистрация письменных обращений граждан производится инструктором-методистом с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в течение трёх дней с даты их поступления.

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);
- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

6.6. Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан.

6.7. Приём письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдаётся расписка установленной формы с указанием даты приёма, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента его поступления в МБУ «Спортивная школа олимпийского резерва №2». В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днями.

6.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также лице его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, отправившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.9. По вышеуказанным группам обращений исполнитель письменного обращения готовит письменное уведомление (разъяснение заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением директору МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО на подпись. Подписанное уведомление отправляется заявителю.

6.10. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – семь дней со дня регистрации обращения.

6.11. Повторное обращение граждан в обязательном порядке ставится на контроль.

6.12. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции разных органов или исполнителей, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

6.13. В случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, директор МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО либо заместитель директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан.

7.1. Порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.

Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляет:

- непосредственно в здании МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО;
- по телефону;
- по электронной почте; - по почте путём обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

-на официальном сайте МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО в сети Интернет.

7.2. Самостоятельная гражданином письменного обращения в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО осуществляется через инструктора-методиста по адресу: г. Миасс, ул. Академика Павлова,32, офис 7.

7.3. Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты miass-dyussh2@mail.ru, телефон для справок 8(3513) 55-05-08.

Личный приём граждан организуется в следующие дни и часы:

директор МБУ ДО «СШОР №2»МГО вторник – с 10.00 до 12.00 час; с 13.00 до 17.00 час.

четверг – с 10.00 до 12.00час; с 13.00 до 17.00 час.

заместитель директора по СМР среда – с 14.00 до 16.00 час.

пятница – с 9.00 до 11.00 час.

График работы инструктора-методиста (секретаря):

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 08.00 до 13.00 час; с 14.00 до 17.00 час.

7.4. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

7.5. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется директор МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО. Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

7.6. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы, временно замещающему его работнику.

7.7. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО.

8. Срок рассмотрения обращения.

8.1. Письменное обращение, поступившее в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО, рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации (в том числе в электронной форме).

8/2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор МБУ «Спортивная школа олимпийского резерва №2», либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения.

8.3. Если в резолюции директора МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

8.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах местного самоуправления;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

8.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других государственных органах, органах местного самоуправления, образовательных организациях и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, исполнителем подготавливается запрос.

8.6. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;

- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более пятнадцати дней.

8.7. При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения срок подготовки информации по запросу или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации).

8.8. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель приглашает гражданина на личную беседу. Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначения даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо было пояснение гражданина для полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

8.9. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляет о дате и времени его посещения исполнителем.

8.10. По результатам рассмотрения обращения готовятся ответы заявителям и при необходимости корреспондентам, поставившим обращение на контроль.

При проверке обращения с выездом на место результаты рассмотрения оформляются справкой или докладной запиской, которая направляется директору МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО и служит основанием для подготовки ответа.

8.11. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную информацию;
- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- ответы по результатам рассмотрения обращений граждан, направляемые корреспондентам, поставившим обращение на контроль, направляются только за подписью директора МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО, ответы заявителям, как правило, за подписью исполнителей;
- ответ на обращение, поступившее в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО в форме электронного документа по адресу, указанному в обращении;
- в ответе должно быть указано, кому он отправляется, дата отправки, регистрационный номер обращения, на какой исходящий номер, дату документа даётся ответ, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

8.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителей, ответов заявителю и корреспонденту, справки и докладные записки и др.) формируются в дело с регистрационным номером обращения, которое хранится в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО в соответствии со сроками, определёнными номенклатурой дел.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;
- по совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- по развитию общественных отношений;
- по улучшению деятельности МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО.

9.2. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ, если предложение не принято, гражданин извещает о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

9.3. При рассмотрении обращения, отнесённого к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушения; определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушениям) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;
- организует привлечение к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

9.4. В случае принятия жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований её удовлетворения.

9.5. Обращение в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения.

10.1 Письменное обращение, поступившие в МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.5 настоящего Положения, директор МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Оформление дела по обращению, хранение.

11.1 Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

11.2. Обращения граждан, ответы, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается делопроизводителем в архиве в течение пяти лет.

По истечению срока хранения в текущем архиве с заключением комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение.

12. Формы контроля над процедурой рассмотрения обращения гражданина.

12.1. Порядок осуществления контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами разделов настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования за рассмотрением обращения гражданина.

12.2 Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте МБУ ДО «Спортивная школа олимпийского резерва №2» МГО

13. Ответственность за нарушение настоящего Положения.

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение к Положению
о порядке рассмотрения обращения граждан

Карточка учёта приёма посетителей.

№ _____ « _____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О. заявителя _____

Почтовый адрес _____

Номер телефона _____

Дата _____

Обращение гражданина
по вопросу _____

Фамилия ведущего приём _____

Кому и что поручено, дата _____

Результаты рассмотрения _____ (Ф.И.О.)

Когда и кем дан ответ _____ (Ф.И.О.)

Секретарь МБУ ДО «СШОР №2» МГО
телефон для справок 55-05-08