

Российская Федерация
МО «Коношский муниципальный район»
**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного
образования спортивная школа «Центр спортивной подготовки»
(МБОУ ДО СШ «ЦСП»)**

Принято
Протокол тренерского
совета
От 25.10.2024 № 5 ТС

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ ДО СШ
«ЦСП» А.А. Коновалов



Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в МБОУ ДО СШ «ЦСП»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБОУ ДО СШ «ЦСП» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 45 Федерального Закона №273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приём в МБОУ ДО СШ «ЦСП» (далее – Учреждение), правила регистрации учёта, контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в Учреждение в виде предложений, заявлений, жалоб.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, как письменные, так и в электронном виде:

- Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Учреждение осуществляется по адресу: ул. Таежная, д. 9 А, п. Коноша, График работы: понедельник-пятница с 8:00 до 16:12.
- Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 164012, Архангельская область, рп. Коноша, ул. Таежная, д. 9А.

- Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте МБОУ ДО СШ «ЦСП» - подраздел «Электронная приемная» раздела «Контакты» или по электронной почте sportivnayashkol@mail.ru

1.5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществлениями гражданами права на обращение не должно нарушаться права и свободы других лиц.

2. Приём и регистрация обращений

2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации, но не позднее трёх дней с момента их поступления.

2.2. На поступивший документ проставляется в нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.3. В журнале регистрации указывается: фамилия, инициалы исполнителя в именительном падеже, дата поступления обращения, которая дублируется со штампа, краткое содержание письма.

2.4. При получении обращения секретарь (специалист, выполняющий обязанности, в этот момент, обязанности делопроизводителя) проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во скрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняют в делах.

2.5. Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения. В случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

2.6. С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) делается копия, подлинник возвращается гражданам.

2.7. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми, или по возможности отправляются адресату.

2.8. Если письмо переслано, то об этом делается запись в журнале исходящей корреспонденции, указывается исходящие номер и дата, фамилия, инициалы адреса, краткое содержание письма.

2.9. При повторном обращении граждан документу присевается очередной регистрационный номер.

Повторным считаются обращения, поступившие от одного и тоже лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль.

2.10. Письма одного и тоже лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.11. После регистрации корреспонденция передается для рассмотрения директору Учреждения.

2.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.13. В случае, если решения поставленных в письменном обращении вопросов относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обсуждается.

2.15. Обращение, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

В обращении граждан в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (позднее – 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.

2.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившим в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме, по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

2.17. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в

сфере внутренних дел 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 пункте 3.4. раздела 3.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Директор Учреждения знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает специалиста в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Директор Учреждения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости потребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением;
- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

3.3. Гражданин в своём обращении в обязательном порядке указывает либо 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 ответы, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о почтовом адресе не рассматривается. Если в указанном обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном действии, о лице его, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации входящей корреспонденции ставится пометка «подпись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимаются директором.

3.4. В случае, если текст письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращения без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости

злоупотребления правом.

3.6. Письменные обращения рассматриваются в Учреждении в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.7. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с обязательным сообщением об этом заявителю.

3.8. В случае поступления в Учреждение 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.

3.9. Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей и с их участием.

3.10. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

3.11. Ответ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

3.12. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа.

3.13. В журнале регистрации указать дату регистрации, фамилию, инициалы заявителя (в именительном падеже), краткое содержание письма.

4. Контроль работы с обращениями граждан

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Учреждения, оказания помощи заявителям в удовлетворения их законных интересов или восстановления нарушенных прав.

4.2. Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию управления, а также направляют им аналитические письма.

4.3. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, 5

заявления.

4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на руководителя Учреждения.

4.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашения 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 компетенциях которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный приём граждан в Учреждении производят директор и его заместители в соответствии с графиком личного приема граждан по графику: понедельник – четверг с 13:00 до 16:00, пятница с 10:00 до 13:00.

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

5.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

5.4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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