

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СПОРТИВНАЯ
ШКОЛА ОЛИМПЕЙСКОГО РЕЗЕРВА № 5 Г. ТУАПСЕ
ТУАПСИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**



УТВЕРЖДЕНО

Приказом

**МБУ «СОШОР № 5 г. Туапсе
Туапсинского муниципального округа**

от «21» мая 2025 г.

А.А. Караказян



**ПОЛОЖЕНИЕ
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного
образования спортивная школа олимпийского резерва № 5 г. Туапсе МО
Туапсинский район**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования спортивная школа олимпийского резерва № 5 г. Туапсе Туапсинского муниципального округа (далее - Положение, Учреждение) разработано соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального повеления педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб (далее - Письмо, Обращения).

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями Учреждения, ее должностных лиц.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, -по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

2.2. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителями директора и другими специалистами Учреждения, которые, при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение, ответственным за ведения делопроизводством в журнале учета обращения граждан.

2.4. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора Учреждения передаются на исполнение специалисту Учреждения.

2.5. Письмо, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

2.6. В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.7. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения.

3.2. Часы приема: каждый четверг - с 14.00 часов до 16.00 часов по предварительной записи. Согласование точного времени приема граждан осуществляется по телефону.

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

3.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема.

Письменное обращение (карточка личного приема), принятое в ходе личного приема подлежит регистрации, согласно настоящего Положения.