

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**«О порядке рассмотрения обращений граждан»**  
муниципального учреждения дополнительного образования «Спортивная школа № 16»

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращения граждан» (далее - Положение) в муниципальном учреждении дополнительного образования «Спортивная школа № 16» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

- Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в муниципальное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа № 16» по вопросам сферы его деятельности, установленными Уставом, а так же определяются сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина.

1.3. Настоящее Положение распространяется на обращения, полученные в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а также устное обращение (предложение, заявление или жалоба) граждан при личном визите.

1.4. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу МУ ДО СШ № 16;
- на адрес электронной почты МУ ДО СШ № 16;
- на официальном сайте Учреждения, раздел «Обращение граждан» с использованием авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- при личном визите в Учреждение.

1.5. Сведения о месте нахождения организации, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан директором, его заместителем размещаются на информационном стенде и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Основные термины, используемые в Положении:

- обращение гражданина - изложенное в письменной форме предложение, заявление или жалоба гражданина;
- предложение - обращение гражданина, направленное на улучшение деятельности Учреждения;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- коллективное обращение - обращение двух или более граждан, а также предложение, принятые путем голосования;
- должностное лицо – ответственное лицо, осуществляющее функции представителя администрации Учреждения по вопросам рассмотрения обращения граждан.

## **2. Право гражданина при рассмотрении обращения**

2.1 При рассмотрении обращения должностными лицами МУ ДО СШ № 16 гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, 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 иную охраняемую федеральным законом тайну;
- за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение 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.

## **3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

3.1. 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.

3.2. Должностное лицо, уполномоченное проводить работу по вопросам рассмотрения обращений граждан, несет ответственность за сохранность находящихся у него документов и писем.

3.3. При планировании отпуска ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан сотруднику, временно замещающему его по должности. При переводе на другую работу (должность) или освобождения от занимаемой должности ответственный исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан директору МУ ДО СШ № 16.

## **4. Требования к письменному обращению**

4.1. Письменное обращение (заявление, предложение и т.д.) направленное почтой России или через приемную в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Учреждения;
- ФИО и должность соответствующего должностного лица, которому направлено сообщение;
- почтовый адрес для обратной связи;
- изложение по существу обращения;
- подпись заявителя, дата.

4.2. Обращение (заявление, предложение и т.д.) направленное по электронной почте, должно содержать:

- наименование Учреждения;
- ФИО и должность соответствующего должностного лица, которому направлено сообщение;
- почтовый адрес заявителя для возможности осуществления обратной связи;

- изложение по существу обращения;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- контактный номер телефона.

4.3. К обращениям могут быть приложены материалы, документы и/или копии, необходимые для изучения вопроса обращения.

4.4. Обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) либо адрес электронной почты (для направления ответа в электронном виде) к рассмотрению не принимаются.

4.5. Обращения (заявление, предложение и т.д.) направленные на официальном сайте Учреждения, через раздел «Обращение граждан» с использованием авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА), поступают на рассмотрение в муниципальное учреждение дополнительного образования "Спортивная школа № 16" и рассматриваются уполномоченным лицом.

4.6. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст не поддается прочтению;
- обжалуется судебное решение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## **5. Порядок учета, регистрации письменных обращений**

5.1. Письменные обращения граждан подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МУ ДО СШ № 16.

5.2. При регистрации обращения граждан вносятся основные реквизиты в «Журнал регистрации обращений» (Приложение №1):

- дата поступления обращения;
- регистрационный номер;
- 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;
- результат
- срок исполнения обращения/отметка об исполнении обращения;
- способ обратной связи;

## **6. Рассмотрение обращений граждан**

6.1. Должностное лицо, осуществляющее функции представителя администрации Учреждения по вопросам рассмотрения обращения граждан должен обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение; запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц МУ ДО СШ № 16.

6.2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;

6.3. По результату изучения материалов обращения граждан отчет о проделанной работе направляется директору МУ ДО СШ № 16 для принятия решения и/или дополнительного рассмотрения.

6.4. 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, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначения предложенной 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.

6.5. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, гражданин уведомляется о возможной дате и времени его посещения исполнителем.

6.6. При подготовке письменного ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

6.7. Ответственный исполнитель должен подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

Ответ на обращение подписывается директором МУ ДО СШ № 16 и направляется на почтовый адрес или электронный адрес заявителя, указанный в обращении, поступившем в МУ ДО СШ № 16.

6.8. Ответ на обращение подписывается директором МУ ДО СШ № 16, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МУ ДО СШ № 16, либо в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.9. Поступившие обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения его автор уведомляется письменно (или по электронной почте). При необходимости обращения направляются по принадлежности в соответствующие организации либо в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

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

Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителя, справки, докладные записки и др.) формируются в дело с регистрационным номером обращения, которое хранится в МУ ДО СШ № 16 в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

## **7. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений**

7.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, уполномоченный исполнитель (должностное лицо), директор МУ ДО СШ № 16 определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию локальных нормативных актов Учреждения;
- по улучшению деятельности Учреждения.

7.2. 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.

7.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, уполномоченный исполнитель (должностное лицо) 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 ответственный исполнитель (должностное лицо), директор МУ ДО СШ № 16:

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение; 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;

- выносит решение по административной ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

7.4. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

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

7.5. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению и не дается ответ по существу поставленных вопросов обращения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению), в случае, если:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такие обращения признаются анонимными;

- в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте и/или официальной странице в социальной сети МУ ДО СШ № 16.

7.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7.7. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по

существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.8. По вышеуказанным группам обращений исполнитель письменного ответа готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением директору МУ ДО СШ № 16 на подпись. Подписанное уведомление отправляется заявителю.

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

## **8. Организация личного приема граждан**

8.1. Личный прием граждан осуществляется уполномоченными должностными лицами МУ ДО СШ № 15 в соответствии с графиком приема граждан.

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

8.3. Во время личного приема гражданин может сделать устное обращение либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

8.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в Журнал регистрации приема граждан (Приложение №2). 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.

8.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию МУ ДО СШ № 16, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## **9. Оформление дела по обращению, хранение**

9.1. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю.

9.2. Обращения граждан, ответы, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел МУ ДО СШ № 16. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним предусмотрено в течение пяти лет, по истечению срока хранения уничтожаются в установленном порядке.

## **10. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по результату обращений.**

10.1. Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения обращения в судебном порядке, предусмотренном законодательством РФ.

## Приложение № 1 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан

## ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

## Приложение № 2 к Положению о порядке рассмотрения обращения граждан

## ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН