

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
МБУ СШ «Спартак»
от 29.12.2017 № 02-02/143

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МБУ СШ «СПАРТАК»

1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в МБУ СШ «Спартак» (далее – Учреждение), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Учреждение осуществляется по адресу: Белгородская область, город Старый Оскол, микрорайон Горняк, 22а.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 309504, Белгородская область, город Старый Оскол, микрорайон Горняк, 22а.

Электронные обращения направляются на официальный сайт Учреждения.

II. Прием и регистрация обращений

1. Прием и первичная обработка поступающей в Учреждение корреспонденции осуществляется секретарем Учреждения.

2. Обращения регистрируются в журнале регистрации обращений, где проставляется регистрационный номер, дата регистрации и срок исполнения.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

В случае если место, предназначенное для записи, занято текстом, запись может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет обращение (МБУ СШ «Спартак»), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) 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.

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

5. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Рассмотрение обращений

1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения 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 охраняемую законом тайну;
- получать уведомление о переадресации 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 действие (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.

2. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, по которым установлены особые сроки рассмотрения, с проектом резолюции докладываются начальнику управления по физической культуре и спорту администрации Старооскольского городского округа или его заместителям.

3. Секретарь, ответственный за организацию работы с обращениями граждан после регистрации:

- в трехдневный срок передает обращение на исполнение директору Учреждения или его заместителям;

4. Секретарь в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение обращения гражданина, может направлять запросы в другие Учреждения по компетенции, для подготовки содержательного ответа.

5. Работник, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение:

- о порядке дальнейшего рассмотрения обращения;
- о внесении предложения по корректировке указания по исполнению обращения;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

- о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции органов местного самоуправления или должностных лиц, в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3. 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.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. 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, директор Учреждения либо его заместители 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 в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих тайну, охраняемую федеральным законом, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

1. При подготовке ответа на обращение гражданина, работник, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.

2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

4. Ответы на обращения граждан подписываются директором (заместителями директора) Учреждения в соответствии с их компетенцией, если в обращении не обжалуются их действия.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

5. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется сформированный регистрационный номер (исходящий). Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется секретарем, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

6. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

VI. Сроки рассмотрения обращений

1. Обращения граждан, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

VII. Личный прием граждан

1. Директор Учреждения осуществляет прием в помещении административного здания на стадионе «Спартак». Запись на прием осуществляется секретарем.

Графики работы Учреждения, приема граждан, доступны на официальном сайте Учреждения. Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме директора, осуществляется секретарем, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

2. Личный прием граждан заместителями директора осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, размещаемом на официальном сайте Учреждения.

Прием граждан ведется по адресу: город Старый Оскол, микрорайон Горняк, 22а.

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

4. 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.

5. Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (приложение).

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.

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

7. 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.

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

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется директором Учреждения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

2. Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

3. Секретарь, ответственный за организацию работы с обращениями граждан ежегодно обеспечивают сбор, учет данных по рассмотрению обращений граждан.

ПРИНЯТО

Общим собранием работников
МБУ СШ «Спартак»
протокол от 20.12.2017 № 4

**Карточка
личного приема гражданина**

Дата обращения « ____ » _____ 20 ____

Дата приёма « ____ » _____ 20 ____

Ф.И.О. гражданина:

Адрес места жительства:

Краткое содержание обращения:

Результаты приема:

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)

Подпись гражданина _____

_____ (расшифровка подписи)

Подпись должностного лица,
ведущего прием _____

_____ (расшифровка подписи)