

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
директора МБУДО СШ № 20 по ушу

_____ Е.И Мохна

от « ____ » _____ 2023 г. № _____

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений, поступивших в муниципальное
бюджетное учреждение дополнительного образования
спортивную школу № 20 по ушу

I. Общие положения.

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования спортивную школу № 20 по ушу (далее - Положение), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

II. Порядок рассмотрения письменных обращений.

1. Все поступившие письменные обращения граждан, обращения объединений граждан, (далее - обращения), регистрируются в Журнале обращений граждан и ставятся на контроль исполнения делопроизводителя муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования спортивной школы № 20 по ушу.
2. При регистрации делопроизводитель проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, а также проверяет обращение на повторность (сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской).
3. При регистрации делопроизводитель заполняет учетную карточку, в которой:
 - 1) обращению присваивается регистрационный номер;
 - 2) указываются фамилия и инициалы гражданина либо наименование юридического лица (в именительном падеже) и почтовый адрес;

- 3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес СШ, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
 - 4) ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным;
 - 5) в графе «Результат рассмотрения/Реквизиты ответа» указываются дата и исходящий номер документа в течение одного рабочего дня после принятия решения.
4. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, распечатывается делопроизводителем на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
5. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делопроизводитель делает отметку с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщает контактный телефон СШ № 20 по ушу (телефон для справок по обращениям).
6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются делопроизводителем директору или заместителю директора в соответствии с распределением обязанностей для их последующего распределения в структурные подразделения СШ, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.
7. Директор (заместитель директора) в трехдневный срок со дня регистрации обращения определяет, относится ли данное обращение к компетенции СШ и:
- 1) в случае если обращение относится к компетенции СШ, направляет поручение о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа в структурное подразделение СШ, к компетенции которого отнесено рассмотрение соответствующего вопроса;
 - 2) в случае если обращение не относится к компетенции СШ, дает поручение делопроизводителю о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также об уведомлении лица, направившего обращение, о переадресации обращения;
 - 3) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, дает поручение делопроизводителю о направлении копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
8. Делопроизводитель учреждения в течение семи дней со дня регистрации поручения, указанного в подпункте 2 пункта 8 настоящего Положения, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае

если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем делопроизводитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает лицу, направившему обращение, если фамилия гражданина, наименование юридического лица или почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма. Делопроизводитель в течение семи дней со дня регистрации обращения, указанного в подпункте 3 пункта 8 настоящего Положения, направляет копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

9. Руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение Исполнителю.

10. В случае если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

11. Структурные подразделения - соисполнители поручения в указанный ответственным исполнителем срок, который не должен превышать десяти календарных дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения.

12. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности изложенных доводов и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

13. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление заявителю.

14. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

15. В случаях если для исполнения поручения необходимо истребование дополнительных документов и материалов, направление запроса либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя), но не более чем на тридцать календарных дней. В этих целях руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, не позднее, чем за пять дней до

истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения. В случае получения резолюции руководителя (заместителя руководителя) о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя направляется уведомление за подписью руководителя (заместителя руководителя) с указанием срока направления ответа на его обращение.

16. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение трех рабочих дней со дня получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя руководителя (заместителя руководителя) о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с заявителем. Директор (заместитель директора) в течение трех рабочих дней со дня получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с заявителем, которое оформляется резолюцией. В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем, Исполнитель в течение трех рабочих дней со дня принятия такого решения направляет соответствующее уведомление заявителю. В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

17. Ответ на обращение и в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству. 18. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. 19. Ответ на обращение подписывается руководителем (заместителем руководителя) в соответствии с компетенцией.

20. Ответ на обращение направляется заявителю в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

III. Порядок проведения личного приема граждан.

1. Личный прием граждан проводится руководителем и заместителем руководителя в своих рабочих кабинетах.

2. Личный прием граждан руководителем и заместителем руководителя проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам.

3. Запись граждан на личный прием осуществляется делопроизводителем учреждения, по телефону +7 (473) 280-25-65 в понедельник - четверг с 10 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин., обеденный перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.

Личный прием граждан проводится директором учреждения или его заместителем каждый понедельник с 10.00 до 12.00 и среду с 15.00 до 17.00, по адресу: ул. К. Маркса, д.69.

4. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием делопроизводитель учреждения, вносит запись в Журнал предварительной

записи граждан на личный прием по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема. 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, о чем делается запись в Карточке личного приема гражданина. В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение тридцати дней со дня личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

6. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина и Журнале регистрации обращений граждан.

7. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию СШ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

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, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

IV. Организация хранения обращений.

1. Обращения (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) хранятся в общем отделе в течение 5 лет со дня направления ответа на обращение, за исключением обращений, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения хранятся постоянно.

2. В случае ликвидации СШ обращения, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.