

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СПОРТИВНАЯ ШКОЛА №2»
ПРИКАЗ**

Миасский городской округ

от 10.04.2017г.

№ 109

«Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
МБУ «Спортивная школа №2»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения эффективности работы МБУ «Спортивная школа №2», обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении «Спортивная школа №2» согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУ «Спортивная школа №2»  И.А. Иваньков



ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
«СПОРТИВНАЯ ШКОЛА №2»

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в МБУ «Спортивная школа №2», а так же определяет сроки и последовательность процедур и действий при рассмотрении обращения гражданина.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан рассматривается на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, иными федеральными законами.

1.3. Положения о порядке рассмотрения обращений граждан распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также в виде телеграмм, петиций по почте, фельдьегерской связью, в электронном виде, в устной форме на личном приеме граждан в МБУ «Спортивная школа №2 (далее – обращения).

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется инструктором-методистом (возложены обязанности секретаря).

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МБУ «Спортивная школа №2» и её должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращение граждан осуществляется бесплатно.

3. Право гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения должностными лицами МБУ «Спортивная школа №2» гражданин 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного 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 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.

4.Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МБУ «Спортивная школа №2» или должностному лицу с критикой деятельности МБУ «Спортивная школа №2» или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению

5.1.Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименованиеМБУ «Спортивная школа №2», в которую 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 ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в МБУ «Спортивная школа №2 или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ»и настоящим Положением. В обращении граждан 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 документы и материалы в электронной форм либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Приём и регистрация письменного обращения в МБУ «Спортивная школа №2»

6.1. Инструктором-методистомМБУ «Спортивная школа №2»:

- проверяется правильность, адресованная поступившей корреспонденции;
- письменное обращение, доставленное не по назначению, незамедлительно возвращают почтовому отделению невскрытыми для направления адресату;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- конверт прикладывается к письму; поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) также прикладываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).

6.2. Письма граждан с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационная отметка, и передаются по назначению.

6.3. Все поступившие в МБУ «Спортивная школа №2»: письменные обращения граждан и документы регистрируются и учитываются. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется регистрационный номер и дата регистрации. В случае если место, предназначенное для регистрационного номера и даты регистрации, занято текстом, то отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

6.4. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами, ответственными за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование базы даны обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений осуществляется делопроизводителем, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

6.5. Регистрация письменных обращений граждан производится инструктором-методистом с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления.

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- 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.

6.6. Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу МБУ «Спортивная школа №2». Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан.

6.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан осуществляется сотрудниками в установленном порядке. Не принимаются документы, на которых отсутствуют фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись гражданина и дата.

По просьбе гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в МБУ «Спортивная школа №2». В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

6.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «Спортивная школа №2», направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- 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, отправившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются чтению;

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

6.9. По вышеназванным группам обращений исполнитель письменного обращения готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением директору МБУ «Спортивная школа №2» на подпись. Подписанное уведомление отправляется заявителю.

6.10. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления – семь дней со дня регистрации обращения.

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

6.12. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов или исполнителей, копия обращения должна быть направлена в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие органы.

6.13. В случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган или должностному лицу, директор МБУ «Спортивная школа №2» либо заместитель директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

7.1. Порядок информирования о ходе рассмотрения обращений граждан.

Информация о ходе рассмотрения обращений граждан предоставляет:

- непосредственно в здании МБУ «Спортивная школа №2»;

- по телефону;

- по электронной почте;

- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

- на официальном сайте МБУ «Спортивная школа №2» в сети Интернет.

7.2. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в МБУ «Спортивная школа №2» осуществляется через инструктора-методиста по адресу: г. Миасс, ул. Ак. Павлова, 32, офис 7.

7.3. Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты miass-dyussh2@mail.ru. Телефон для справок: 8(3513) 55-05-08.

Личный прием граждан организуется в следующие дни и часы:

директор школы

вторник - с 10.00 до 12.00; с 13.00 до 17.00

четверг - с 10.00 до 12.00; с 13.00 до 17.00

заместитель директора по СМР

среда - с 14.00 до 16.00

пятница - с 9.00 до 11.00

График работы инструктора-методиста (секретаря):

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.00 до 12.00; с 13.00 до 17.00

7.4. Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут личную ответственность за сохранность документов, связанных с рассмотрением письменных и устных обращений граждан.

Сведения, содержащиеся в письмах, могут использоваться только в служебных целях в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением.

7.5. При утрате исполнителем письменных обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением, назначается служебное разбирательство, о результатах которого информируется директор МБУ «Спортивная школа №2». Лица, по результатам разбирательства признанные виновными в утрате письменных обращений граждан и документов, привлекаются к дисциплинарной ответственности.

7.6. Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

7.7. В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в МБУ «Спортивная школа №2».

8. Срок рассмотрения обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в МБУ «Спортивная школа №2», рассматривается в течение тридцати дней со дня его регистрации (в том числе в электронной форме).

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, директор МБУ «Спортивная школа №2», либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.3. Если в резолюции директора МБУ «Спортивная школа №2» указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

8.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию в органах местного самоуправления;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию.

8.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в других государственных органах, органах местного самоуправления, образовательных организациях и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, исполнителем подготавливается запрос.

8.6. Запрос должен содержать:

- данные об обращении, по которому запрашивается информация;
- вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
- вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
- срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более пятнадцати дней.

8.7. При подготовке 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.

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

8.9. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляет о дате и времени его посещения исполнителем.

8.10. По результатам рассмотрения обращения готовятся ответы заявителям и при необходимости корреспондентам, поставившим обращение на контроль.

При проверке обращения с выездом на место результаты рассмотрения оформляются справкой или докладной запиской, которая направляется директору МБУ «Спортивная школа №2» и служит основанием для подготовки ответа.

8.11. 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;

- ответы по результатам рассмотрения обращений граждан, направляемые корреспондентам, поставившим обращение на контроль, направляются только за подписью директора МБУ «Спортивная школа №2», ответы заявителям, как правильно, за подписью исполнителей;

- ответ на обращение, поступившее в МБУ «Спортивная школа №2» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

- в ответе должно быть указано, кому он направляется, дата отправки, регистрационный номер обращения, на какой исходящий номер, дату документа, дается ответ, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

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

Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителей, ответов заявителю и корреспонденту, справки и докладные записки и др.) формируются в дело с регистрационным номером обращения, которое хранится в МБУ «Спортивная школа №2» в соответствии со сроками, определенными номенклатурой дел.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности гос. органов власти и органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;

- по улучшению деятельности МБУ «Спортивная школа №2».

9.2. 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.

9.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель 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 исполнитель:

-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;

-организует привлечение к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

9.4. 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.

9.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в МБУ «Спортивная школа №2» рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пунктом 8.5 настоящего Положения, директор МБУ «Спортивная школа №2», либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Оформление дела по обращению, хранение

11.1. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

11.2. Обращения граждан, ответы, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело с первичным обращением.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается делопроизводителем в архиве в течение пяти лет.

По истечению срока хранения в текущем архиве с заключением комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на хранение.

12. Формы контроля за процедурой рассмотрения обращения гражданина

12.1. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования за рассмотрением обращения гражданина.

12.2. Информация о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте МБУ «Спортивная школа №2».

13. Ответственность за нарушение настоящего положения

13.1. Лица виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.