

Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа Камышловского района

Принято на заседании педагогического совета
МКУ ДО ДЮСШ Камышловского района

Протокол № 4 от «18» 06 2018 года

Утверждаю:

Директор МКУ ДО ДЮСШ
Камышловского района



Колясникова О.А.

Приказ № 101 от «20» 06 2018 года

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
Муниципальном казенном учреждении дополнительного образования Детско-юношеская
спортивная школа Камышловского района**

п. Октябрьский, 2018 год

Содержание

1. Общие положения	2
2. Права гражданина при рассмотрении обращений	3
3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение	3
4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения	4
5. Личный прием граждан	6
6. Контроль за рассмотрением обращений граждан	6
7. Оформление, отправка отчетов и формирование дел по обращениям граждан	7

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МКУ ДО ДЮСШ Камышловского района (далее – Порядок, Школа) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам", приказ Минспорта России от 27.12.2013 N 1125 "Об утверждении особенностей организации и осуществления образовательной, тренировочной и методической деятельности в области физической культуры и спорта", методические рекомендации по организации деятельности спортивных школ в Российской Федерации, утверждённые Министерством образования и науки РФ и Федеральным агентством по физической культуре, спорту и туризму Российской Федерации. Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Школы.

1.2. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленной законодательством РФ срок.

1.3. В соответствии с настоящим Порядком в школе обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.4. Порядок определяет учет, регистрацию, рассмотрение и разрешение обращений граждан, контроля над их исполнением в Школе.

1.5. В порядке используются следующие основные термины:

1.5.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Школу или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.5.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Школы;

1.5.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы и должностных лиц, либо критика деятельности Школы и должностных лиц Школы;

1.5.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Школу и должностным лицам Школы.

1.7. Регулирующее действие Порядка распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора Школы, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.8. Изменения и дополнения в Порядке вносятся Педагогическим советом Школы, рассматриваются на его заседании и утверждаются приказом директора Школы с последующим размещением на официальном сайте Школы.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения Школой гражданин имеет право:

– представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– 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, 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

3.1. Все поступающие в Школу письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

3.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее - Журнал).

В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес;
- дата регистрации обращения, регистрационный номер;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело;
- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

3.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Школы. Поступившие директору Школы зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Школы они возвращаются работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для внесения в Журнал резолюций и передачи на исполнение непосредственному исполнителю Школы.

4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Школу, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;
- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

4.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя Школы.

4.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований:

Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;

– основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

4.5. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

4.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в Школе. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Школы и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям Школы или на рассмотрение в другие органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа;
- о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации;
- о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении;
- о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией;
- о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Школы.

Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Школе, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

4.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор Школы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Школу. О данном решении Школа уведомляет гражданина, направившего обращение.

4.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Школы готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Школу.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня 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. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в

других органах государственной власти, иных государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Школе, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Школы, осуществляется в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.12. Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Школы, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

4.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Школы, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.15. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4.16. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Школы с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

4.17. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад директору Школы, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Порядка, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов. Контроль за своевременным рассмотрением

обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе.

Контроль за работу с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей директора Школы.

6.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

6.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Школе и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

6.4. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Школе, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Школы.

6.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор Школы, его заместители в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Школу, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Школе. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

7.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Школе.

7.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Школы, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

7.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

7.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Школе.