

Принято  
педагогическим советом  
МАУДО «Северная СШ»  
от 10.04.2023 № 4



С.В. Драполенко  
Директор МАУДО  
«Северная СШ»  
10.04.2023г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращения граждан Муниципального автономного учреждения дополнительного образования «Северная спортивная школа» Северного района Оренбургской области**

### 1. Общие положения

**1.1.** Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУДО «Северная СШ» (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. 45 Федерального Закона №273-ФЗ от 29.12.2012 г. «Об образовании в Российской Федерации».

**1.2.** Настоящее Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приём в МАУДО «Северная СШ» (далее – СШ, Учреждение), правила регистрации учёта, контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан.

**1.3.** Обращения граждан поступают в СШ в виде предложений, заявлений, жалоб.

**1.4.** Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, как письменно, так и в электронном виде:

– Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в СШ осуществляется по адресу: ул. Советская, д.25ж. График работы: понедельник-пятница с 9:00 до 17:00.

– Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу СШ: 461670, Оренбургская область, Северный район, село Северное.ю улица Советская, д.25ж.

– Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте СШ <https://dushsewer.ucoz.net/> или по электронной почте [dussh39@mail.ru](mailto:dussh39@mail.ru)

**1.5.** Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществлениями гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

### 2. Приём и регистрация обращений

**2.1.** Поступающие в СШ письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации, но не



**2.3.** В журнале регистрации указывается: фамилия, инициалы исполнителя в именительном падеже, дата поступления обращения, которая дублируется со штампа, краткое содержание письма.

**2.4.** При получении обращения сотрудник СШ (специалист, выполняющий обязанности, в этот момент, обязанности делопроизводителя) проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во скрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), конверты подкальваются и сохраняют в делах.

**2.5.** Поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений и др.) прикрепляются к тексту обращения. В случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается соответствующая отметка в журнале регистрации.

**2.6.** С полученных подлинников документов (об образовании, трудовых книжек) делается копия, подлинник возвращается гражданам.

**2.7.** Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту не вскрытыми, или по возможности отправляются адресату.

**2.8.** Если письмо переслано, то об этом делается запись в журнале исходящей корреспонденции, указывается исходящие номер и дата, фамилия, инициалы адреса, краткое содержание письма.

**2.9.** При повторном обращении граждан документу присевается очередной регистрационный номер.

Повторным считаются обращения, поступившие от одного и тоже лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истёк срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль.

**2.10.** Письма одного и тоже лица по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

**2.11.** После регистрации корреспонденция передается для рассмотрения директору СШ.

**2.12.** 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, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо СШ 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

**2.13.** В случае, если решения поставленных в письменном обращении вопросов относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные



орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обсуждается.

**2.15.** Обращение, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ.

В обращении граждан в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (позднее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**2.16.** Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившим в СШ в форме электронного документа, и в письменной форме, по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в СШ в письменной форме. Кроме того, на поступившие в СШ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен с соблюдением требований законодательства Российской Федерации на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**2.17.** Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.4. раздела 3.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

**3.1.** Директор СШ знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию, либо указывает специалиста в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

**3.2.** Директор СШ при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости потребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принять обоснованные решения по обращениям, обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением;

- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

**3.3.** Гражданин в своём обращении в обязательном порядке указывает либо



а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащее данных о почтовом адресе не рассматривается. Если в указанном обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном действии, о лице его, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствии с подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации входящей корреспонденции ставится пометка «подпись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимаются директором.

**3.4.** В случае, если текст письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращения без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

**3.5.** Письменные обращения рассматриваются в СШ в течение 7 рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

**3.6.** В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней с обязательным сообщением об этом заявителю.

**3.7.** В случае поступления в СШ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

**3.8.** Рассмотрение заявлений или жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей и с их участием.

**3.9.** Ответ на обращение подписывается руководителем СШ, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

**3.10.** Ответ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

**3.11.** Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа.

**3.12.** В журнале регистрации указать дату регистрации, фамилию, инициалы заявителя (в именительном падеже), краткое содержание письма.



законных интересов или восстановления нарушенных прав.

**4.2.** Исполнители ответов тщательно анализируют документы, полученные по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов, делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы, в случае необходимости запрашивают дополнительную информацию управления, а также направляют им аналитические письма.

**4.3.** Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления.

**4.4.** Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на руководителя СШ.

**4.5.** При рассмотрении обращения не допускается разглашения 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 компетенциях которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **5. Личный прием граждан**

**5.1.** Личный приём граждан в СШ производят директор и его заместители в соответствии с графиком личного приема граждан по графику: понедельник – пятница.

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

**5.3.** 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. 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.

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

**5.5.** Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию СШ, 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.

Приложение 1

**Журнал регистрации письменных обращений граждан**

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения, дата ответа. Подпись исполнителя	Приложение
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2

**Журнал личного приема и устных обращений граждан**

Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Принял (должностное лицо)	Краткое содержание обращения	Направлено исполнителю	Результаты рассмотрения, дата ответа	Подпись исполнителя