

# **ПОЛОЖЕНИЕ**

## **о порядке рассмотрения обращений граждан в**

### **МКОУ ДО «ДЮСШ «Лидер»**

#### **1. Общие положения**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан при обращение в МКОУ ДО «ДЮСШ «Лидер», далее Организация.

Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

#### **2. Основные термины, используемые в Положении**

- Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию; Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи в Организации;
- Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Организации, должностных лиц, либо критика деятельности Организации и должностных лиц;
- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных нрав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Организации

#### **3. Права граждан при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право;

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 1 I Федерального закона №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в Организацию с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.5. 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 Организацию или к должностному лицу с критикой деятельности 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 граждан.**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

#### **6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Всё обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении суток с момента поступления на стойке администратора. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №1), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора.

6.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается.
- В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение недается.
- В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

## **7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан**

7.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения

граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в Фойе Организации. (Приложение №2)

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

8.3. В случае если устное обращение не требует 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 вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Организации, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. Приказом руководителя Организации выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан (зам.директора по УВР), в обязанности которого входит непосредственное реагирование на обращение граждан, контроль и анализ обращений, организационные действия.

8.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества оказания образовательных услуг и услуг для населения. Экспертиза качества данных услуг проводится по первичной документации с привлечением специалистов.

8.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания образовательных услуг и услуг для населения передается ответственным работником на рассмотрение комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятые решения, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом директора.

**Приложение №1****Форма « Журнала регистрации обращений граждан»**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата поступления обращения</b>	<b>Ф.И.О. обратившегося</b>	<b>Адрес, Контактные телефоны</b>	<b>Вид обращения (краткое содержание)</b>	<b>Принятое решение</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**Приложение №2****График личного приема граждан (не реже 1 р. в нед.)**

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>	<b>Место</b>	<b>Время</b>
Маршев Николай Павлович	Директор МКОУ ДО «ДЮОСШ «Лидер»	г. Киров, ул.Ленина д.23-а	по средам с 12 .00 до 13.00
Родина Ирина Александровна	Зам.директора по УВР	г. Киров, ул.Ленина д.23-а	по вторникам с 12-00 до 13-00