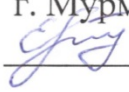


СОГЛАСОВАНО
Председатель ГПО МБУ ДО
г. Мурманска ДЮСШ № 4

Е.В. Демьянок

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ ДО
г. Мурманска ДЮСШ № 4

А.Н. Черепанов

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного
образования
г. Мурманска детско-юношеской спортивной школе № 4**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУ ДО г. Мурманска ДЮСШ № 4 (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и ст. 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273 - ФЗ "Об образовании в Российской Федерации".

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их прием в МБУ ДО г. Мурманска ДЮСШ № 4 (далее - ДЮСШ), правила регистрации учета, контроля их исполнения, порядок отчетности в работе с письмами граждан.

1.3. Обращения граждан поступают в ДЮСШ в виде предложений, заявлений, жалоб.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а так же направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

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

2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.1. Все поступающие в ДЮСШ обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются директором с отметкой в журнале учета входящей корреспонденции по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.2. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

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 делопроизводитель ДЮСШ проверяет правильность содержания корреспонденции, наличие документов во вскрываемых конвертах (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах.

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

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

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

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

При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.9. Письма одного и того же лица и 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.

2.10. После регистрации корреспонденция передается для рассмотрения директору ДЮСШ.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Директор ДЮСШ 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. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3. Директор ДЮСШ 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 их исполнением;

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

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признается анонимным. Анонимные письма не рассматриваются. 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 его подведомственностью. Если подпись заявителя неразборчива, в журнале регистрации входящей корреспонденции ставится пометка «подпись неразборчива». Решение об исполнении такого обращения принимается директором.

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

3.6. В исключительном случае, когда для рассмотрения обращения необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 1 месяц с обязательным сообщением об этом заявителю.

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

3.8. Ответы на обращения граждан дает директор ДЮСШ.

3.9. Ответ регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции

3.10. Регистрационный штамп проставляется в нижнем углу первой страницы ответа

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

4. КОНТРОЛЬ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе ДЮСШ, оказания помощи заявителям в удовлетворения их 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 и вносят предложения директору по совершенствованию управления, а так же направляют им аналитические письма.

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

4.5. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам, возлагается на директора.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в ДЮСШ производит директор и его заместитель по учебно-воспитательной работе в установленное для этого время.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.2. Время приема граждан сообщается через информационный стенд.

5.3. 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 вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

6.1. Делопроизводство по предложениям, обращениям и заявлениям граждан осуществляется директором ДЮСШ и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба, и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

6.4. В случае получения повторного предложения, заявления и жалобы или появления дополнительных документов – подшиваются к данной группе документов.

6.5. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.6. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

6.7. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документы по их исполнению осуществляются в справочных и других целях.

6.8. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящим положением.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет, по истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой.

6.7. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на директора ДЮСШ.

7. АНАЛИЗ РАБОТЫ С ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ, ЗАЯВЛЕНИЯМИ И ЖАЛОБАМИ ГРАЖДАН

7.1. Директор один раз в полгода анализирует письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.