

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о работе с обращениями граждан и организации личного приема в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа № 1» г. Северодвинска Архангельской области

#### 1. Общие положения

**1.1.** Положение разработано в целях повышения качества работы с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами МБОУ ДО «ДЮСШ № 1». Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

**1.2.** Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральными законами от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Кодексом РФ об административных правонарушениях, законом Архангельской области от 15.03.2012 № 436-29-ОЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Архангельской области», другими действующими законами РФ и настоящим Положением. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором школы (лицом его заменяющим), заместителями директора школы.

**1.3.** Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в МБОУ ДО «ДЮСШ № 1»: ул. Первомайская, д.15 а, г. Северодвинск, Архангельская обл., 164520.

#### 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

**2.1.** Прием обращений граждан, поступивших через почтовое отделение, с использованием факсимильной связи, электронной почты осуществляется секретарем-машинисткой школы.

**2.2.** Секретарь-машинистка проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их. При вскрытии конверта, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения (только в случае, когда только по ним можно установить отправителя и его адрес или, когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения). Конверты с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

**2.3.** В случае получения конверта, нестандартного по весу, размеру, форме, имеющего неровности по бокам, заклеенного липкой лентой, имеющего странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), секретарь-машинистка сообщает об этом директору школы, не вскрывая конверта. Директор школы в случае сообщения о поступлении опасного пакета, обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

**2.4.** Прием письменных обращений на имя директора школы, поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на личный прием к директору школы осуществляет секретарь-машинистка школы в соответствии со своим режимом рабочего времени, утвержденного директором школы.

Контактный телефон 8(8184)562736.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О, принявшего обращение, и телефон для справок.

**2.5.** Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение директору школы.

### **3. Порядок регистрации письменных обращений граждан**

**3.1.** Обращения граждан должны быть оформлены надлежащим образом и подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений во второй половине дня, предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрации, занято текстом, отметка может быть проставлена в ином месте, обеспечивающем её прочтение. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы документов либо их копии. Обращение, оформленное надлежащим образом и поступившее по электронной почте либо факсимильной связи, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин 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 необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы, или их копии, в письменной форме.

**3.2.** Регистрация обращений в форме заявлений, предложений, жалоб производится в журнале регистрации письменных обращений граждан.

**3.3.** При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (N 32/1, N32/2). Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

### **4. Рассмотрение обращений граждан**

**4.1.** Директор школы, рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей) излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения. Запрещается поручать рассмотрение жалобы должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

**4.2.** При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина. Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу

поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

**4.3.** Письменное обращение, поступившее в МБОУ ДО «ДЮСШ № 1» рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок. Директор школы вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан. В установленный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, согласование, подписание и направление ответа гражданину. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение. Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее директору школы, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в резолюции. На основании служебной записки директор школы принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

**4.4.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

**4.5.** Ответ на письменное обращение гражданина на дается в случаях, определенных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ в действующей редакции «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**4.6.** В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан должностные лица МБОУ ДО «ДЮСШ № 1» в пределах своей компетенции принимают меры по устранению причин данных нарушений.

**4.7.** Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в МБОУ ДО «ДЮСШ № 1»:

**4.7.1.** Ответ на обращение гражданина, подписывает директор школы, либо лицо его заменяющее, при этом ответ оформляется на бланке школы с указанием всех необходимых реквизитов писем. В ответе обязательна ссылка на номер поступившего обращения гражданина, а также номер и дату отправки ответа. Данный реквизит указывается в отведенном для этого месте и в тексте письма повторно не упоминается. **4.7.2.** Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

**4.7.3.** В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

**4.7.4.** Сокращения (аббревиатуры) в тексте не допускаются. Наименование организаций должно соответствовать наименованию, закрепленному в учредительных документах.

**4.7.5.** Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный номер и наименование.

**4.8.** Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

**4.9.** Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы. Обращение снимается с контроля: если вопрос решен положительно; если дан обоснованный отказ по существу обращения; если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения. Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме возвращаются секретарю-машинистке школы для формирования дела. На

ответственного исполнителя налагается дисциплинарное взыскание в случае утраты документов, связанных с рассмотрением обращений.

## **5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан**

**5.1.** Личный прием граждан в МБОУ ДО «ДЮСШ № 1» проводит директор школы (либо лицо, его заменяющее) по предварительной записи в рамках утвержденного графика. Информация о личном приеме граждан размещена на официальном сайте школы, по телефону 8(8184)562736.

**5.2.** В случае необходимости переноса приема на другой день, или изменения времени приема по инициативе лица, ведущего прием, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

**5.3.** Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема.

**5.4.** К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены иные работники МБОУ ДО «ДЮСШ № 1» для оптимального и оперативного решения поставленных вопросов.

**5.5.** Прием граждан осуществляется в порядке предварительной записи. Правом на первоочередной прием обладают лица, определенные действующим законодательством РФ.

**5.6.** 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

**5.7.** Директор школы при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений: - удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения; - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения; - разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

**5.8.** По окончании личного приема директор школы доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

**5.9.** Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию школы, то директор школы разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

**5.10.** Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.

**5.11.** Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, лицо ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

**5.12.** Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

## **6. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан**

**6.1.** Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

**6.2.** Подписанные директором школы, письма регистрируются и отправляются по назначению не позднее следующего рабочего дня. Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления и адресования писем, наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов. Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у секретаря-машинистки школы.

**6.3.** Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи.

## **7. Формирование и хранение дел**

**7.1.** Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**7.2.** Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

**7.3.** При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

**7.4.** Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

**7.5.** По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

**7.6.** Сторонним организациям дела выдаются на основании их письменных запросов с разрешения директора школы на срок не более одного месяца. Выдача дел оформляется актом.

**7.7.** По устной или письменной просьбе гражданина ему могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших в школу из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с его предыдущим письменным обращением, а также копия письменного ответа о результатах рассмотрения его обращения в школе. Выдача гражданину копии требуемого им письменного ответа осуществляется секретарем-машинисткой школы по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.