

Утверждаю:
Директор МКУ ДО ДЮСШ «Ника»
В.В.Бойко
« 05 » 20 17 года
Приложение 1
к приказу МКУ ДО ДЮСШ «Ника»
от 05.05.2017 года № 101 -од

Положение
о работе с обращениями граждан

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в муниципальном казенном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Ника» Левокумского муниципального района Ставропольского края (далее – положение, учреждение) определяет процедуру приема, регистрации, рассмотрения, сроков рассмотрения, продления сроков рассмотрения и снятия с контроля обращений граждан (далее – обращение граждан, обращение), поступающих в адрес директора учреждения, а также осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан.

1.2. В положении термин «обращение гражданина» используется в значении, указанном в статье 4 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а именно: обращение гражданина направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.3. Обращения граждан, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом Федерального закона от 25.12.2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан могут быть доставлены лично, через представителей, почтовым отправлением, электронной почтой факсимильной связью.

2.2. Все поступающие в учреждение письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации входящей корреспонденции в течение суток с даты их поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.3. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и ми-

тингов. Общее число граждан, подписавших обращение, указывается в аннотации обращения.

2.4. Директор учреждения либо уполномоченное должностное лицо знакомится с обращением, проверяет правильность адресования корреспонденции,

выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет тематику и тип вопросов, проверяет историю обращения гражданина на повторность.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверения и другие документы), с них снимаются копии, оригиналы возвращаются непосредственно гражданину или отправляются заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.6. Ошибочно присланная корреспонденция пересылается по назначению, если известен адрес получателя. В противном случае корреспонденция возвращается отправителю.

2.7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора учреждения, 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.

2.8. Не подлежат рассмотрению обращения в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а именно в случаях:

2.8.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.8.2. Если в письменном обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, указывается о недопустимости злоупотребления правом;

2.8.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

2.8.4. 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, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

2.8.5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.9. Обращения граждан, требующие рассмотрения, ставятся на контроль.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

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

3.4. Обращение граждан рассматривается не позднее 30 дней со дня регистрации обращения. В установленный 30-дневный срок входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку текста ответа, подписание и направление ответа гражданину.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с запросом документов и иных материалов у других органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой поселения, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения гражданин уведомляется исполнителем письменно.

4. Оформление ответов на обращения граждан

4.1. В соответствии с исполнением обращения ответы на обращения граждан подписывает директор учреждения.

4.2. Подготовка ответа обеспечивается должностное лицо, указанное в поручении. В случае, если в поручении указано несколько должностных лиц, ответ на обращение готовит должностное лицо, указанное в поручении первым.

4.3. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.4. Если по результатам рассмотрения обращения принят нормативный или иной правовой акт, копия соответствующего акта с сопроводительным пись-

мом направляется гражданину.

4.5. К ответу гражданину прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию в архив.

4.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.7. В случае рассмотрения обращения с выездом на место в ответном документе должно быть отражено данное обстоятельство.

4.8. Ответному документу присваивается регистрационный номер в соответствии с журналом исходящей корреспонденции. Копия ответа на обращение хранится вместе с обращением согласно номенклатуры дел учреждения.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения в установленное время или по предварительной записи по телефону.

5.2. Личный прием граждан проводится в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.3. Гражданину может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

5.4. В рамках организации личного приема граждан осуществляет:

-оказание консультативно-правовой помощи;

-прием заявлений и письменных обращений граждан.

5.5. 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.

5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

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

6. Контроль над рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль над организацией рассмотрения обращений граждан в учреждении в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» возлагается на должностное лицо, назначенное директором учреждения.

6.2. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан, направленных в учреждение, осуществляет директор учреждения.