

**Муниципальное бюджетное учреждение
дополнительного образования г. Мурманска
ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНО-АДАПТИВНАЯ ШКОЛА № 15**

Принято
на педагогическом совете
МБУ ДО г. Мурманска ДЮСАШ № 15
Протокол № 8 от 09.06.2020



Утверждаю
Директор МБУ ДО г. Мурманска
ДЮСАШ № 15
И.Ю. Горохова
09.06.2020

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Данное Положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее – Положение) обеспечивает в соответствии с Конституцией Российской Федерации право гражданина Российской Федерации (далее - гражданин) на обращение в МБУ ДО г. Мурманска ДЮСАШ № 15 (далее – Школа), а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 27.12.2018);
- Федеральным законом № 273 –ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»;

- «Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки, утвержденной приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки № 1003, от 17.04.2007 года.

1.3. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) – это направленное в Школу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по:

- совершенствованию нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Школы;

- улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Школы;

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе Школы, либо критика деятельности работников Школы;

1.3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. При рассмотрении обращения в Школу гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие

(бездействие) в связи с рассмотрением обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации Школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

3.1. 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, направленных в школу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество административного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»(в редакции от 27.12.2018).

4.4. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которой должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Школу, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Школу.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов

относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в Школу, подлежит обязательному рассмотрению в рамках компетенции Школы.

6.2. В случае необходимости Школа может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Администрация Школы обязана:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других учреждениях, организациях, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделенастоящего Положения;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

7.2. Ответ на обращение подписывается директором Школы, либо уполномоченным на то лицом.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в школу по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении;

7.4. Ответ на письменное обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.5. На поступившее в Школу обращение, содержащее предложение, заявление или

жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п.3.1. раздела 3 настоящего Положения на официальном сайте Школы.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

8.2. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.4. В случаях, когда в полученных обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Школы, а также членов их семьи, Школа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Директор Школы либо уполномоченное на то лицо 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 в Школу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае поступления в Школу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Школы, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Школы, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, 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.

8.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Школу.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившие в Школу, касающиеся компетенции администрации Школы, подлежат обязательному рассмотрению в установленные законодательством Российской Федерации, а именно в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.7.1. (абзац 6) настоящего Положения, директор Школы либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Школе проводится директором школы или уполномоченными на то лицами согласно локальному акту Школы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

10.2. При личном приеме граждан предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

10.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

10.7. Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило, дается ответ в устной форме.

10.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Контроль за рассмотрением обращений граждан и ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

11.1. Школа осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное

разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, лица виновные в нарушении Федерального закона.

12. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Школы при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Школой, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ « ____ » _____ 20 ____ г.

Ф. И. О. _____
_____Адрес, профессия, место работы, службы, должность и другие сведения о гражданине

_____Вид обращения и его краткое
содержание _____

_____Принято обращение на _____ листах, зарегистрировано « ____ » _____ 20 ____
за № _____Кто принимал обращение (ФИО, должность, подпись) _____
_____Какое принято решение _____

