

Введено в действие  
приказом по МБУДО ДЮСШ  
от 04 сентября 2014г. № 276-а

Утверждено  
на педагогическом совете  
МБУДО ДЮСШ  
протокол от 02.09.2014г. №1

Директор  Ю.В. Колосков



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования**  
**Детско-юношескую спортивную школу**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регулирует отношения, возникающие в связи с обращением граждан в администрацию МБУДО ДЮСШ, и разработано в соответствии с требованиями федерального законодательства, Закона Тульской области от 15.09.1995г. №13-ЗТО «О порядке рассмотрения обращений граждан в Тульской области» и другими нормативными актами.

1.2. Организация и порядок деятельности в работе с устными и письменными обращениями граждан регулируются Конституцией Российской Федерации, законодательными актами Российской Федерации, Тульской области и настоящим Положением.

1.3. Основными принципами деятельности в работе с письмами и устными обращениями граждан являются демократичность, доступность, гласность, законность, равенство граждан при обращении, широкий круг рассматриваемых вопросов, контроль за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан.

1.4. Спортивная школа создает гражданам необходимые условия для осуществления провозглашенных и гарантируемых Конституцией Российской Федерации, Уставом Тульской области, Уставом муниципального образования Узловский район и другими законами Российской Федерации в области прав и свобод человека и гражданина.

1.5. В Положении применяются следующие понятия и их определения: обращения граждан – заявления, предложения, жалобы;

заявление – официальное сообщение в устной или письменной форме, письменная просьба; предложение – официальное высказывание о возможном решении проблемы; жалоба – официальное заявление с просьбой об устранении какого-нибудь неурядка, несправедливости.

Должностное лицо – это лицо, обладающее полномочиями по руководству государственной, административной, хозяйственной, социально-культурной, политической, общественной и иной деятельностью, наделенное распорядительно-исполнительными и другими функциями в пределах своей компетенции.

**II. Право граждан на обращения и обязанность должностных лиц рассматривать их**

2.1. Любой гражданин вправе обращаться в администрацию МБУДО ДЮСШ с индивидуальным, коллективным, повторным обращением или прийти с ним на личный прием к должностному лицу.

2.2. Директор спортивной школы, его заместители обязаны принимать и в соответствии со своими полномочиями, установленными настоящим Положением и законодательством Российской Федерации, законодательством Тульской области, в

порядке и в установленные сроки рассматривать обращения граждан, давать на них ответы и принимать по ним необходимые меры.

### III. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Устные обращения граждан 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 дается ответ в устной форме. В отдельных случаях, в виду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, заявителю предлагается изложить факты в письменной форме. В этом случае обращения регистрируются в пятидневный срок и ставятся на контроль, результаты их рассмотрения доводятся до сведения заинтересованных лиц в установленном настоящим Положением порядке.

3.2. Письменные обращения граждан могут быть как индивидуальные, так и коллективные, то есть подписанные двумя или более авторами.

В целях своевременного рассмотрения обращений граждан необходимо соблюдать следующие требования: письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием даты, фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения помимо существа предложения, заявления либо жалобы, данные о месте его жительства, работы или учебы, контактные телефоны. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, а также обращения, из содержания которых невозможно выделить суть вопроса.

Лицо, подавшее обращение, в случае необходимости представляет материалы, обосновывающие содержащиеся в нем требования. Если представленных материалов недостаточно, должностное лицо, рассматривающее обращение, предлагает заявителю представить дополнительные сведения, либо собирает их по собственной инициативе.

3.3. Каждая жалоба или заявление должно быть зарегистрировано в Журнале входящей или исходящей корреспонденции по форме:

Журнал входящих бумаг

Входящий номер	Дата поступления	Отправитель	По какому вопросу	Срок исполнения	Исполнитель

Журнал исходящей корреспонденции

Исходящий номер	Дата справки	Кому	По какому вопросу	На какой входящий номер	Исполнитель

3.4. Обращения граждан не могут переадресовываться на рассмотрение должностным лицам, действия (или бездействие) которых обжалуется.

Если в обращениях граждан поставлены вопросы, решение которых не относится к ведению администрации спортивной школы, то такие обращения направляются не позднее чем в пятидневный срок по принадлежности, о чем извещаются авторы писем, а при обращении граждан на личном приеме им разъясняется, куда следует обратиться.

3.5. Директор спортивной школы и его заместители при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- тщательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям граждан, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

- сообщать гражданам в письменной или устной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае отклонения указывать мотивы, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования;

- систематически анализировать и обобщать обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и установления причин, порождающих нарушение прав и свобод граждан, изучения общественного мнения.

3.7. Для рассмотрения обращений граждан, поданных в виде жалобы, устанавливается следующий порядок: в двухдневный срок с момента подачи жалобы создается комиссия для ее рассмотрения. Количественный состав комиссии должен быть нечетным. В состав комиссии должны входить специалисты, занимающиеся вопросами, указанными в жалобе. Комиссия рассматривает обстоятельства (осуществляет выходы, запросы документов и др.), указанные в жалобе. Заседания комиссии оформляются протоколом, который подписывается всеми ее членами.

3.8. О результатах рассмотрения обращения и о принятом по нему решении сообщается заявителю.

Признав изложенные в обращениях граждан факты обоснованными, должностное лицо принимает меры по разрешению поставленных вопросов и устранению выявленных нарушений.

Гражданам отказывается в удовлетворении просьбы, если факты не нашли подтверждения либо просьбы не признаны обоснованными. В случае неудовлетворения требований, изложенных в обращении, необходимо довести до сведения заявителя мотивы отказа, а также указать возможный порядок обжалования принятого по обращению решения.

3.9. Гражданин, не согласный с решением, принятым по его обращению, имеет право обжаловать это решение в вышестоящий орган или вышестоящему должностному лицу, которому непосредственно подчинено образовательное учреждение или должностное лицо, принявшее обжалуемое решение. Так же он может обратиться в суд.

3.10. Сроки рассмотрения обращений граждан не могут превышать более одного месяца со дня поступления, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней.

3.11. Текст заявления или жалобы, объяснительные записки и протоколы, текст ответа брошюруются и вкладываются в папку. Номер этого «дела» соответствует номеру записи в журнале регистрации.

3.12. Все заявления, жалобы, ответы хранятся в делах школы пять лет.

#### **IV. Неразглашение сведений в связи с рассмотрением обращений граждан**

Лицам, которые в силу своих должностных обязанностей связаны с рассмотрением обращений граждан, запрещается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с рассмотрением обращения, без их согласия.

#### **V. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

5.1. Директор МБУДО ДЮСШ обязан систематически проверять состояние дел по рассмотрению обращений граждан, соблюдению сроков их рассмотрения, обоснованность отказа, принимать меры к устранению причин и условий, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

5.2. Нарушение установленного настоящим Положением, Законом Тульской области «О порядке рассмотрения обращений граждан в Тульской области» порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в рассмотрении обращения, затягивание сроков рассмотрения обращений, необъективное рассмотрение влекут за собой дисциплинарную ответственность должностных лиц действующим законодательством.

## **VI. Ответственность за неисполнение законодательства об обращениях граждан**

6.1. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, а также преследование граждан в связи с обращениями либо за содержащуюся в них критику, влекут в отношении виновных лиц ответственность в соответствии с действующим федеральным, областным и местным законодательством.

6.2. Действие или бездействие должностных лиц и руководителей по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством и настоящим Положением, могут быть обжалованы в судебном порядке.

6.3. Обращения граждан в клеветнических целях влекут ответственность согласно действующему законодательству.

## **VII. Заключительные положения**

Действие настоящего Положения не распространяется на порядок рассмотрения обращений граждан, установленный уголовно-процессуальным законодательством и другими законами, определяющими иной порядок рассмотрения жалоб, заявлений и предложений.