Департамент физической культуры и спорта
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ «СПОРТИВНАЯ ШКОЛА ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА»

П Р И К А З

18.10.2017 №84 -ш

г. Ханты-Мансийск

«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан»

В соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югы «Спортивная школа олимпийского резерва» и к должностным лицам, повышения качества рассмотрения и упорядочивания работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее Положение) в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Спортивная школа олимпийского резерва» (далее Учреждение).

2. Специалисту по кадрам ознакомить работников Учреждения с настоящим приказом.

3. Инженеру по защите информации разместить данное Положение на официальном сайте Учреждения.

4. Назначить ответственным лицом за регистрацию письменных обращений, поступивших в Учреждение, контроль за сроками исполнения письменных обращений, организацию личного приема граждан, ведение Журнала регистрации письменных (электронных) обращений граждан и карточек личного приема граждан, контроль за сроками исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема граждан – **делопроизводителя**.

5. Возложить ответственность по хранению обращений граждан на - **делопроизводителя**.

6. Делопроизводителю зарегистрированные обращения граждан передавать инженеру по защите информации для размещения на сайте по средствам специальной программы «Общероссийский личный прием»

7. Приказ от 13.01.2017г. № 4/1-ш «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан» считать утратившим силу.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор В.Е.Григоров

Департамент физической культуры и спорта
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ
«СПОРТИВНАЯ ШКОЛА ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА»

УТВЕРЖДАЮ
Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Спортивная школа олимпийского резерва»

_____ В.Е.Григоров
Приказ № 84 от « 18 » 10 2017 г.
М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

г. Ханты-Мансийск, 2017 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Спортивная школа олимпийского резерва» (далее Учреждение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Учреждении.

1.3. Граждане, как правило, родители (законные представители) тренирующихся, имеют право обращаться лично, а также направлять в Учреждение коллективные обращения. Обращения могут направляться по почте, факсимильной связи, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.4. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного управления, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

1.5. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Учреждение, это письменные предложение, заявления или жалобы, а также устное обращение гражданина;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Учреждения;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ

2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность. Фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес по которому нужно отправить ответ, уведомление о переадресации обращения, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и

материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение 7 (семи) дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается, о недопустимости злоупотребления правом;
- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ (ЭЛЕКТРОННЫХ) ОБРАЩЕНИЙ

3.1.Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником Учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале обращений граждан (Приложение 1).

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.4.Срок рассмотрения обращения составляет 30 (тридцать) дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней. О продлении срока рассмотрения гражданин уведомляется официально.

3.5. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются в срок не более 15 (пятнадцати) дней.

3.6. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.7.Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

3.8.Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству Российской Федерации и принятым в обществе этическим нормам.

3.9. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу обязаны в течение 15 (пятнадцати) дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.10. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в Учреждении.

3.11. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.13. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

3.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ дожжен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.15. Заявитель вправе отозвать обращение, в таком случае оно не рассматривается.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2.Как правило, прием граждан осуществляется руководителем Учреждения. При необходимости руководитель может для решения вопроса пригласить своих заместителей, начальников отделов, тренеров или других работников Учреждения.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Учреждения.

4.4.При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 2). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного

приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.7. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений.

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

5. КОНТРОЛЬ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится начальником структурного отдела Учреждения, которому дано поручение о рассмотрении обращения, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

5.2. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля делопроизводителем в день направления ответа заявителю. Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля делопроизводителем в день направления окончательного ответа заявителю.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ХРАНЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Обращения (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) хранятся в отделе правовой и кадровой работы у делопроизводителя в течение 5 лет со дня направления ответа на обращение, за исключением обращений, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения хранятся постоянно.

6.2. В случае ликвидации Учреждения обращения, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

7.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя Учреждения.

7.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

7.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан

Журнал регистрации письменных (электронных)
обращений граждан

Начат «___»_____20___г.

Окончен «___»_____20___г.

№ п/п	Дата поступления (регистрации) обращения	Ф.И.О. гражданина, родителя (законного представителя),	Адрес места жительства гражданина, родителя (законного представителя), контактный номер телефона	Краткое содержание обращения	Резолюция или кому направлен документ (дата, срок исполнения)	Должность, Ф.И.О. исполнителя и подпись	Отметка об исполнении (принятое решение) документа

Примечание:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен руководителем Учреждения.

2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю Учреждения - ежеквартально, инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

Приложение №2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Спортивная школа олимпийского резерва»

Дата приема: «____»_____20___г.

Форма обращения:_____

К А Р Т О Ч К А
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

_____
(почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

_____
(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание обращения гражданина:

_____

_____

_____

Дополнительные материалы на _____ листах

Результаты приема:
Дано (устное/письменное) разъяснение:

_____

_____

_____

Принято письменное обращение, регистрационный №_____

Письменное обращение перенаправлено _____

_____

Примечание_____

_____

_____

_____ _____ _____
(должность лица, производившего личный прием) (подпись) (фамилия и инициалы)