



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

**П Р И К А З**

от 03 апреля 2025

№ 75-ш

г. Ханты-Мансийск

«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан бюджетного учреждения дополнительного образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Спортивная школа олимпийского резерва»»

В соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан дополнительного образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Спортивная школа олимпийского резерва» согласно приложению.

2. Приказ от 18.10.2017 № 84-ш «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан» признать утратившим силу.

3. Делопроизводителю Ж.В. Фрик в трехдневный срок с момента издания настоящего приказа обеспечить ознакомление с ним под роспись работников Учреждения.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

С.М. Крянин

Приложение к приказу  
От 03.04.2025 № 75-ш

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
бюджетного учреждения дополнительного образования Ханты-  
Мансийского автономного округа – Югры «Спортивная школа  
олимпийского резерва»**

г. Ханты-Мансийск

2025

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми работниками бюджетного учреждения дополнительного образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Спортивная школа олимпийского резерва» (далее - Учреждение).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Учреждения, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются только граждане России.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, удостоверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение в Учреждение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Учреждения, работников, а также членов их семьи, сотрудники Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы Учреждения либо официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

1.2.7. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

1.2.8. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Учреждения, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Учреждения.

1.2.10. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Учреждения или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.3. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Учреждения в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

2.1. Учреждение рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), иной информационной системы Учреждения либо официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим законом), предложение, заявление или жалоба, а также устно.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также

внутренними документами Учреждения, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают делопроизводитель, а также специалист по защите информации в компьютерных системах и сетях.

2.5. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

2.6. Работник Учреждения, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.7. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет делопроизводитель.

2.8. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Учреждения, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.9. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Учреждение, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается гражданину.

2.10. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Учреждения, осуществляют руководители этих подразделений.

2.11. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан

проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

2.13. В случае 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.

2.14. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.15. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то другим лицом.

2.16. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационнотелекоммуникационной сети «Интернет».

2.16. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Учреждения.

### **3. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ**

3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Учреждения через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

3.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Учреждение.

### **4. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

4.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Учреждения.

4.2. Прием граждан директором Учреждения ведется каждый понедельник с 14 час. 00 мин. по 18 час. 00 мин. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала «Обращения граждан» карточек личного приема гражданина (Приложение № 1).

4.3. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

4.4. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

4.5. Директор и заместители Директора Учреждения ведут личный прием, о времени которого граждан информирует делопроизводитель Учреждения.

### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. Каждый работник Учреждения несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

5.2. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

5.3. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Учреждения несут ответственность в соответствии со ст. 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором Учреждения и действует до его отмены или утверждения нового Положения.



Приложение  
к Положению о порядке рассмотрения  
обращений граждан дополнительного  
образования Ханты-Мансийского  
автономного округа – Югры «Спортивная  
школа олимпийского резерва»

**Карточка  
личного приема гражданина**

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

Почтовый адрес (электронный адрес)\*: \_\_\_\_\_

Номер телефона/факса \*\*: \_\_\_\_\_

Дата и время личного приема: \_\_\_\_\_

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения: \_\_\_\_\_

Повторность: да/нет

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение): \_\_\_\_\_

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа: \_\_\_\_\_

2. Принято письменное обращение. Всего \_\_\_\_\_ листов:

Подпись гражданина \_\_\_\_\_

3. В рассмотрении обращения отказано  
по следующим основаниям: \_\_\_\_\_

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность лица, (подпись) (фамилия, инициалы)  
производившего личный прием)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину: \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля: \_\_\_\_\_

\* Заполняется для направления письменного ответа гражданину на обращение или запрос либо для уточнения содержания запроса.

\*\* Заполняется для уточнения содержания запроса.