

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СПОРТИВНАЯ ШКОЛА «ЮНОСТЬ»

П Р И К А З

« 09 » сентября 2019 года

№ 13

Республика Коми, г. Инта

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное учреждение «Спортивная школа «Юность»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Законом Республики Коми от 11 мая 2010 года № 47-РЗ «О реализации права граждан обращение в Республике Коми»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное учреждение «Спортивная школа «Юность», согласно Приложению №1.
2. Назначить ответственным лицом за регистрацию письменных обращений, поступивших в МБУ «СШ «Юность», контроль за сроками исполнения письменных обращений, организацию личного приема граждан, ведение Журнала предварительной записи граждан на личный прием и карточек личного приема граждан, контроль за сроками исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема граждан Коломинову Елену Евгеньевну – инструктора – методиста ФСО.
3. Возложить ответственность по хранению обращений на Коломинову Е.Е. – инструктора-методиста ФСО.
4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор

Н.В.Шушпанов

С приказом ознакомлена Коломинова Е.Е. Е.Е.Коломинова

Приложение № 1
к приказу МБУ «СШ «Юность»
от «09» января 2019г. № 19

Директор  Н.В.Шушпанов



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Муниципальное бюджетное учреждение «Спортивная школа «Юность»

1. Общие положения

1.1. Положение определяет порядок и рассмотрение письменных обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), контроля за их исполнением, организации личного приема граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми».

2. Порядок рассмотрения письменных обращений

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан, обращения объединений граждан (далее - обращения), регистрируются в Журнале регистрации письменных обращений граждан по форме согласно **Приложению № 1** к настоящему Положению и ставятся на контроль исполнения ответственным лицом.

2.2. При регистрации ответственное лицо проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, а также проверяет на повторность.

2.3. При регистрации ответственное лицо заполняет карточку, в котором:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы гражданина либо наименование юридического лица (в именительном падеже) и почтовый адрес;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес МБУ «СШ «Юность», то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным;

- в графе «Результат рассмотрения/Реквизиты ответа» указываются дата и исходящий номер документа в течение одного рабочего дня после принятия решения.

2.4. Обращение, поступившее в МБУ «СШ «Юность» по информационным системам общего пользования, распечатываются ответственным лицом на

бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ответственное лицо делает отметку с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщает контактный телефон МБУ «СШ «Юность» (телефон для справок по обращениям).

2.6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются ответственным лицом директору или заместителю директора в соответствии с распределением обязанностей для их последующего распределения.

2.7. Директор (заместитель директора) в трехдневный срок со дня регистрации обращения определяет, относится ли данное обращение к компетенции Учреждения и:

А) в случае если обращение относится к компетенции МБУ «СШ «Юность», направляет поручение о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа;

Б) в случае если обращение не относится к компетенции Учреждения, дает поручение ответственному лицу о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также об уведомлении лица, направившего обращение, о переадресации обращения;

В) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, дает поручение ответственному лицу о направлении копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.8. Ответственное лицо в течение семи дней со дня регистрации поручения в подпункте «Б» пункта 2.7. настоящего Положения, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем ответственное лицо в соответствии с их компетенцией, о чем ответственное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает лицу, направившему обращение, если фамилия гражданина, наименование юридического лица или почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

Ответственное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения, указанного в подпункте «В» пункта 2.7. настоящего Положения, направляет копии

обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Директор Учреждения принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение Исполнителю.

2.10. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности изложенных доводов и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

2.11. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление заявителю.

2.12. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.13. В случаях, если для исполнения поручения необходимо истребование дополнительных документов и материалов, направление запроса либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя), но не более чем на тридцать календарных дней.

В этих целях исполнитель ответственный за исполнение поручения, не позднее, чем за пять дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя директора (заместителя директора) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случаях получения резолюции директора (заместителя директора) о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя направляется уведомление за подписью директора (заместителя директора) с указанием срока направления ответа на его обращение.

2.14. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение трех рабочих дней со дня получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя директора (заместителя директора) о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с заявителем.

Директор (заместитель директора) в течение трех рабочих дней со дня получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с заявителем, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем Исполнитель в течение трех рабочих дней со дня принятия такого решения направляет соответствующее уведомление заявителю.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.15. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам.

2.16. Ответ на обращение подписывается директором (заместителем директора) в соответствии с компетенцией.

2.17. Ответ на обращение направляется заявителю в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

2.18. Ответ на обращение регистрируется в Журнале исходящей корреспонденции по обращению граждан по форме согласно Приложению № 5.

3. Порядок проведения личного приема граждан.

3.1. Личный прием граждан проводится директором и заместителем директора в своих рабочих кабинетах.

3.2. Личный прием граждан директором и заместителем директора проводится по предварительной записи согласно утвержденным графиком приема граждан по личным вопросам.

3.3. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом, назначенным директором, по телефону 8 (82145) 6-16-11 в понедельник - пятница с 08-00 час до 16-15ч. Обеденный перерыв с 12-00 до 13-00 час.

3.4. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное директором, вносит в запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно **Приложению № 2** к настоящему Положению.

3.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

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 и в Журнал регистрации приема граждан по форме согласно **Приложению № 3** и **Приложению № 4**.

В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение тридцати дней со дня личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.6. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина и Журнале регистрации граждан.

3.7. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

4. Контроль за организацией рассмотрения обращений

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений проводится директором Учреждения.

4.2. Обращение снимается с контроля ответственным лицом в день направления ответа заявителю.

Обращение по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля ответственным лицом в день направления окончательного ответа заявителю.

5. Организация хранения обращений

5.1. Обращения (предложения, заявления, жалобы, претензии, документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) хранятся у ответственного лица в течение 5 лет со дня направления ответа на обращение, за исключением обращений, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения хранятся постоянно.

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

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Спортивная школа «Юность»**

**ЖУРНАЛ № 01-25
регистрации письменных
обращений граждан**

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Срок хранения 5 лет

г. Инта

2019 г.

Форма журнала регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Порядковый номер	Дата поступления	ФИО, адрес регистрации	Вид документа	Вопрос по типовому общероссийскому классификатору	Краткое содержание	Резолюция, ответственный исполнитель
1	2	3	4	5	6	7	8
Автор резолюции, дата передачи на исполнение		Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе		Контрольные отметки	Дата и номер ответа	Содержание ответа	
9		10		11	12	13	

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Спортивная школа «Юность»**

**ЖУРНАЛ
предварительной записи
граждан на личный прием**

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Срок хранения 5 лет

г. Инта

2019 г.

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан, поступивших
в МБУ «СШ «Юность»

Журнал предварительной записи на личный прием

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Адрес регистрации, контактный телефон	Краткое содержание вопроса	Результаты приема
1	2	3	4	5	6

Приложение № 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан, поступивших
в МБУ «СШ «Юность»

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Спортивная школа «Юность»**

**ЖУРНАЛ № 01-26
регистрации приема граждан**

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Срок хранения 5 лет

г. Инта

2019 г.

Форма журнала регистрации приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Вид обращения	Вопрос по типовому общероссийскому классификатору	ФИО	Адрес регистрации	Место работы
1	2	3	4	5	6	7
Краткое содержание обращения		Результат	Контрольные сроки	Дата и номер ответа	Содержание ответа	
8		9	10	11	12	

Дата приема: «__» _____ 20 __ г.

Форма обращения: _____

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Фамилия _____

Имя _____ Отчество _____

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____
(место и дата получения)

Место работы _____

Социальный статус _____

Содержание обращения _____

Дополнительные материалы на _____ листах
Лицо, проводившее прием _____
(должность, ФИО)

Принятое решение по обращению _____

Принято письменное обращение, регистрационный № _____

Письменное обращение перенаправлено _____

_____ «__» _____ 20 __ г.

Примечание _____

Письменный ответ не требуется, получил устное разъяснение _____ «__» _____ 20 __ г.
(подпись)

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Спортивная школа «Юность»**

**ЖУРНАЛ № 01-27
регистрации исходящей
корреспонденции по обращениям граждан**

Начат «__» _____ 20__ г.

Окончен «__» _____ 20__ г.

Срок хранения 5 лет

г. Инта

2019 г.

Приложение № 5
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан, поступивших
в МБУ «СШ «Юность»

Журнал регистрации исходящей корреспонденции по обращениям граждан

Исход №	Дата	Куда и кому послан документ	Краткое содержание	Количество листов	Какой вход. № исполн.	ФИО исполни теля	Расписка исполнителя в получении копии
1	2	3	4	основ. докум./приложение 5	6	7	8