

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение  
дополнительного образования  
«Детско-юношеская спортивная школа»**

Принято:  
Педагогическим советом  
Протокол № 3 от 21.02.2023 г.

Утверждаю:  
Директор МБОУ ДО ДЮСШ:

Н.А.Гребенщикова

Приказ № 7 от 01.03.2023 г.



**Положение о работе с обращениями граждан  
(новая редакция)**

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г. **Редакция от 27.12.2018 — Действует с 08.01.2019**

**1.2.** Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

**1.3.** Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

**1.4.** Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

**Предложение** - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

**Заявление** - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

**2. Организация делопроизводства**

**2.1** Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора МБОУ ДО ДЮСШ (далее- учреждение).

**2.2.** Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором учреждения.

**2.3.** Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется заместителем директора учреждения. При необходимости составляет письменный ответ на обращение.

**2.4.** Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение делопроизводителем, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

**2.5.** Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Письма граждан после регистрации и оформления резолюции директора учреждения передаются на исполнение специалисту

**2.6.** Письменное обращение, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию директора учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

**2.7.** Заместитель директора и другие специалисты образовательного учреждения по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**2.8.** Письменное обращение, поступившее в образовательное учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

**2.9.** В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

**2.10.** Ответ на обращение подписывается директором учреждения. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистом по делопроизводству после того, как письмо подписано.

### **3.**

#### **Личный приём граждан**

**3.1.** Личный прием граждан осуществляется директором учреждения и его заместителем. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

**3.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

**3.3.** Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

**3.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

### **4.**

#### **Контроль за исполнением письменных обращений граждан.**

**4.1.** Порядок постановки писем на контроль определяется директором учреждения.

**4.2.** Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

**4.3.** Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

**4.4.** Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

**4.5.** Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором учреждения.

Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в актуальность вносятся изменения в установленном порядке.