



ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации содержащейся в них в ГБОУ ДО СШОР №16 (далее - Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется инструктором-методистом.

1.5. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 603005, г. Нижний Новгород, ул. Ульянова, д.12.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.4. Обращения также могут поступать по телефонам, информация о работе которых размещается на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.5. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их

рассмотрением, уполномоченным работником Учреждения:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям.

3.2. Каждое поступившее обращение регистрируется в журнале.

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.3. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.4. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

4.5. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.6. В случае необходимости рассматривающие обращение работники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается директором Учреждения.

4.7. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору (заместителю директора) Учреждения. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

4.8. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения директором (заместителем директора) Учреждения ставится личная подпись, делается надпись "В дело" и указывается дата.

4.9. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции

Учреждения, осуществляется его директором и его заместителями в соответствии с графиком личного приема.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет инструктор-методист путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема директором Учреждения;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц Учреждения, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в журнал личного приема.

5.5. Работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с разделом 4 настоящего Положения.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Анализ обращений

6.1. Должностные лица Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло Учреждение.

6.2. Должностные лица Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на оптимизацию образовательного процесса в области физической культуры и спорта и дополнительного образования детей и взрослых.

6.3. Уполномоченный работник Учреждения по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и

представляет соответствующий доклад директору Учреждения.