УТВЕРЖДАЮ
Директор _____ С.Г. Буторин
Приказ от 05.06.2026г. № 51

МАОУ ДО «СШ»

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

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 Муниципальном автономном образовательном учреждении дополнительного образования «Спортивная школа» (далее – учреждение).

1.3. Граждане 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. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - это направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - пожелания или рекомендации гражданина по улучшению отдельных направлений деятельности учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих его деятельность;
- заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками учреждения требований законодательства, этических норм, правил поведения и т.д.;
- устное обращение - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами учреждения;
- электронное обращение - обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи или направленное через электронную приемную на официальном сайте учреждения;

- личный прием граждан - прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора) учреждения, согласно утвержденному графику;
- коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

1.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, персональных данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Организация делопроизводства с обращениями.

2.1. Организация работы с письмами 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем руководителя учреждения.

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

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками учреждения.

3. Прием и регистрация писем граждан.

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления и регистрируются в журнале регистрации обращений граждан (Приложение) секретарем руководителя учреждения.

Регистрационный (входящий) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

Если письмо переслано, то в журнале (в графе «примечание») указывается, откуда оно поступило (от администрации, прокуратуры и т.д.)

Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

3.2. Поступающие обращения с копиями документов прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.3. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.4. После регистрации обращения направляются директору учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Требования к обращению.

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы, материалы либо их копии.

4.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество (при наличии); адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в бумажной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в бумажной форме по почте.

4.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество (при наличии) 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.

4.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих случаях:

– если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если текст обращения невозможно прочесть из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней с 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 как 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. В этом случае 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.

4.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 4.1. - 4.3. настоящего положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

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

5. Порядок рассмотрения письменных (электронных) обращений.

5.1. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется секретарем руководителя учреждения.

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

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

5.4. Срок рассмотрения обращения граждан, являющихся военнослужащими, лицами заключившими контракт о пребывании в добровольческих формированиях, содействующим выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации (войска национальной гвардии Российской Федерации), и лиц, проходящих (проходивших) службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации и имеющих специальные звания полиции, удостоенных звания Героя Российской Федерации или награжденных орденами Российской Федерации за заслуги, проявленные в ходе специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, отражения вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, а также в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции, и являющихся ветеранами боевых действий, а также членов их семей составляет не более 15 дней со дня их регистрации.

5.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

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

5.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

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

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

5.10. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству.

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

5.12. 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.

5.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен 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.

6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений.

6.1. 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.

6.2. Прием граждан осуществляется руководителем учреждения или заместителями руководителя. При необходимости руководитель, заместители руководителя могут для решения вопроса пригласить других специалистов учреждения.

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

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

6.5. Содержание и ход рассмотрения устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан. 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 журнале личного приема и устных обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. 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. В таком случае ответ дается в устной форме.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан.

7.1. Директор учреждения или по его поручению другие должностные лица должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания.

Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, зашита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности учреждения.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.); сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц или аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за год, до 31 января, следующего за отчетным.

8. Формирование и хранение дел по обращениям граждан.

8.1. Все поступившие обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены секретарю руководителя со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты).
Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.3. Письма и материалы по рассмотрению обращений граждан хранятся 5 лет.

8.4. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

9. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан.

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя учреждения.

9.2. 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.

9.3. 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.

10. Заключительные положения.

10.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом учреждения и вводится в действие после утверждения руководителем учреждения.

10.2. Изменения в настоящее Положение могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан, при изменении нормативно-правовых актов учреждения в части касающейся порядка рассмотрения обращений.

Приложение

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п (регистра-ционный №)	Дата поступления обращения	Ф.И.О. гражданина	Контактные данные: Адрес места жительства, телефон, электронная почта.	Краткое содержание обращения	Провел личный прием / принял устное обращение (Ф.И.О.)	Направлено исполнителю (Должность, Ф.И.О.)	Информация об исполнении (принятое решение, дата)
1	2	3	4	5	6	7	8

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 669156940959655819463310575184336563501118402747

Владелец Буторин Сергей Геннадьевич

Действителен С 14.01.2025 по 14.01.2026