

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования  
«Детско-юношеская спортивная школа «Олимп»

ПРИКАЗ

13.03.2017 г.

№ 82

г. Новотроицк

Об утверждении положения  
рассмотрения обращений

В соответствии с федеральным законом от 02.05.2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь с гл. 5 п.п. 3.4, 3.11 Устава,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Олимп» (Приложение № 1).

2. Разместить на официальном сайте Учреждения вышеуказанное Положение.

3. Приказ вступает в силу с момента подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.03.2017 г.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МАУДО  
ДЮСШ «Олимп»



П.П. Зиновьев

Приложение № 1  
к приказу № 82 от « 13 » 03 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МАУДО  
ДОСЦ «Олимп»



Зиновьев П.П.  
2017 г.

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений в муниципальное автономное  
учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная  
школа «Олимп»**

СОГЛАСОВАНО:  
Тренерским советом  
№ 3 от « 03 » 03 2017 г.

СОГЛАСОВАНО:  
Представители трудового коллектива  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Н.В. Киньшакова  
В.А. Чернышева  
В.П. Цырина

2017 г.

**Положение**  
**о порядке рассмотрения обращений в муниципальное автономное**  
**учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская**  
**спортивная школа «Олимп»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений (далее по тексту – Положение) в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа «Олимп» (далее по тексту – Учреждение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- ст. 45 Федерального закона от 29.12.2012 № 273 - ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк от 30.06.2016 г. № 1093-п «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сфере физической культуры, спорта и туризма»;
- настоящим Положением.

1.2. Настоящее положение определяет организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц, их прием в Учреждение, правила регистрации, учета, контроля их исполнения, а также порядок организации личного приема.

1.3. Письменные обращения граждан, обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц поступают в Учреждение в виде предложений, заявлений, жалоб (далее по тексту – обращение).

1.4. Настоящее Положение принимается на общем собрании тренерского совета и трудового коллектива, а также утверждается приказом директора Учреждения.

1.5. Настоящее положение сохраняет свое действие в случае изменения наименования учреждения, изменения типа учреждения, реорганизации учреждения, а также расторжения трудового договора с руководителем учреждения.

**2. Право на обращение**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение и её должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращение граждан осуществляется бесплатно.

**3. Порядок рассмотрения обращений**

3.1. Все поступившие обращения, регистрируются в Журнале обращений по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению и ставятся на контроль исполнения. Письменное обращение гражданина, юридического лица (далее по тексту – заявитель) подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в Учреждение. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Учреждения: 462359, Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, д. 75.

Самостоятельная передача заявителем письменного обращения в Учреждение осуществляется через приемную Учреждения по адресу: 462359, Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, д. 75.

Обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты: [novotroick.volna@mail.ru](mailto:novotroick.volna@mail.ru) или через сайт Учреждения [www.volna-56.ru](http://www.volna-56.ru).

3.3. При регистрации обращения на нем проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, а также проверяется обращение на повторность (сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской).

3.4. При регистрации обращения заполняется учетная карточка (Приложение № 1 к настоящему Положению), в которой:

- 1) обращению присваивается регистрационный номер;
- 2) указываются фамилия и инициалы гражданина либо наименование юридического лица (в именительном падеже) и почтовый адрес;
- 3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано в адрес Учреждения, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- 4) ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным;
- 5) в графе «Результат рассмотрения/Реквизиты ответа» указываются дата и исходящий номер документа в течение одного рабочего дня после принятия решения.

3.5. Обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования (по сети – Интернет), распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.6. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщает контактный телефон Учреждения (телефон для справок по обращениям).

3.7. После регистрации обращения, в течение 1 рабочего дня оно направляется директору для его рассмотрения и последующего

распределения должностным лицам Учреждения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов (далее по тексту – Исполнитель).

3.8. Директор Учреждения в трехдневный срок со дня регистрации обращения определяет, относится ли данное обращение к компетенции Учреждения и:

1) в случае если обращение относится к компетенции Учреждения, направляет данное обращение Исполнителю с указанием срока подготовки ответа;

2) в случае если обращение не относится к компетенции Учреждения, оно направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом заявитель уведомляется, о переадресации его обращения;

3) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, оно направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.9. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает его в работу.

3.10. В случае если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким Исполнителям, то ответ готовит Исполнитель указанный первым в перечне, при этом все остальные Исполнители оказывают помощь в подготовке ответа в части, в которой обращение, касается, их деятельности.

3.11. 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 нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

3.12. В случаях если для исполнения поручения необходимо истребование дополнительных документов и материалов, направления запросов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен директором Учреждения, 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 Учреждения служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения. В случае получения резолюции Директора Учреждения о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя любым доступным способом направляется уведомление за подписью директора Учреждения с указанием срока направления ответа на его обращение.

3.13. Ответ на обращение печатается на бланках Учреждения установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

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

3.15. Ответ на обращение подписывается Директором Учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности в соответствии с компетенцией.

3.16. Ответ на обращение направляется заявителю в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения. За исключением случаев, когда по обращению принято решение о продлении срока рассмотрения.

#### 4. Порядок проведения личного приема

4.1. Личный прием проводит директор Учреждения и его заместители, в том числе главный бухгалтер и главный инженер. Прием проходит в рабочих кабинетах руководителей.

4.2. Личный прием проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема по личным вопросам либо непосредственно в день приема.

4.3. Запись на личный прием осуществляется по телефону (3537) 68-41-15 в понедельник - четверг с 08 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин., в пятницу с 08 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин. Обеденный перерыв с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.

Личный прием граждан и юридических лиц осуществляется в следующие дни и часы:

Директор	Вторник - с 15.00. до 17.00
Заместитель директора по учебной части	Понедельник- с 13.00 до 15.00
Заместитель директора по общим вопросам	Четверг - с 9.00 до 11.00
Заместитель директора по АХЧ	Среда - с 15.00. до 17.00
Главный инженер	Среда - с 10.00. до 12.00
Главный бухгалтер	Пятница - с 10.00. до 12.00

4.4. При поступлении устного обращения о записи на личный прием, данное обращение вносится в Журнал предварительной записи на личный прием по форме согласно приложению № 4 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема 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 обратившегося может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке личного приема. В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме письменных вопросов, заявителю в течение тридцати дней со дня личного приема направляется

письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема.

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

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

4.8. В ходе личного приема обратившемуся 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.

4.9. При личном приеме обратившийся предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

## **5. Контроль за организацией рассмотрения обращений**

5.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений проводится директором Учреждения, путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

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

5.3. Исполнение обращений заявителей контролируется с целью устранения недостатков в работе Учреждения, оказания помощи заявителям в удовлетворения их законных интересов или восстановления нарушенных прав.

## **6. Организация хранения обращений**

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

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

Приложение № 1  
к Положению

Дата приема: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Форма обращения: \_\_\_\_\_  
(устно, письменно, через Интернет и т.д.)

Учетная карточка № \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Адрес проживания, регистрации \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Дополнительные материалы на \_\_\_\_\_ листах

Принятое решение по обращению \_\_\_\_\_

Письменное обращение перенаправлено \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Примечание \_\_\_\_\_



Приложение № 2  
к Положению

Дата приема: «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Форма обращения: \_\_\_\_\_  
(устно, письменно, через Интернет и т.д.)

Карточка  
личного приема гражданина, юридического лица № \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Адрес проживания, регистрации \_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_

Дополнительные материалы на \_\_\_\_\_ листах

Лицо, проводившее прием \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О.)

Принятое решение по обращению \_\_\_\_\_

Принято письменное обращение, регистрационный номер № \_\_\_\_\_

Письменное обращение перенаправлено \_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Примечание \_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к Положению

ЖУРНАЛ  
регистрации обращений

№ регистрации	Дата регистрации	Сведения о повторном обращении	ФИО заявителя, адрес регистрации, номер телефона	Дата и исходящий номер	Краткое содержание	ФИО Исполнителя	Дата и результат рассмотрения

Приложение № 4  
к Положению

Журнал  
предварительной записи на личный прием

№ п/п	Дата приема	ФИО обратившегося	Адрес регистрации, номер телефона обратившегося	Краткое содержание обращения	Результат приема