

Департамент физической культуры и спорта
Администрации города Нижнего Новгорода
Муниципальное бюджетное учреждение
«Спортивная школа № 9»



УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ СШ № 9
С.Ю. Шулакова
«16» января 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан

г. Нижний Новгород,
2020 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ», Федеральным Законом от 27.11.2017 г. № 355 - ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» устанавливает основные требования к порядку рассмотрения обращений граждан (далее - обращения) и правила ведения делопроизводства по обращениям в Муниципальном бюджетном учреждении «Спортивная школа № 9» (далее – Школа).

1.2. Школой рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в её ведении, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, законами Нижегородской области и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Рассмотрение обращений производится руководителем школы или лицом его заменяющим.

1.4. Работники школы (заместители директора), работающие с обращениями, несут ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями.

1.5. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в Школу или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Школу;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов школы, деятельности школы, развитию общественных отношений, улучшению условий образовательного процесса;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе школы и должностных лиц, либо критика деятельности школы и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно - хозяйственные функции в школе.

2. Право граждан 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 школу и должностным лицам школы.

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 обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения школой или должностным лицом школы гражданин имеет право:

3.1. предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения;

3.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в школу или к должностному лицу с критикой деятельности школы или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя,

отчество (последнее - 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в школу или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в школу или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение трех дней с момента поступления в школу или должностному лицу.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 9.3. раздела 9 настоящего Положения.

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. Школа или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в школу или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6.5. настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение в школу или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Подтверждение регистрации письменных обращений граждан

7.1. По просьбе гражданина уполномоченное лицо (должностное лицо) государственного органа, органа местного самоуправления, принявшее письменное обращение на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

7.2. Гражданин вправе получить в учреждении устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

8. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

8.1. Обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8.2. В случае необходимости рассматривающие обращение школа или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

9. Рассмотрение обращения

9.1. Школа или должностное лицо:

9.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

9.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

9.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

9.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Положения;

9.1.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

9.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу школы или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, 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.

9.3. Ответ на обращение подписывается руководителем школы, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

9.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в школу или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу,

указанному в обращении, поступившем в школу или должностному лицу в письменной форме.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

10.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10.2. Школа или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

10.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одну и ту же школу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в школу или соответствующему должностному лицу.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее в школу или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса предусмотренного пунктом 9.1.2. раздела 9, руководитель школы, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11.3. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

11.4. Руководитель государственного органа или органа местного самоуправления вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения иных обращений граждан.

12. Результаты рассмотрения обращений граждан

12.1. В результате рассмотрения обращения государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1) о полном или частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;

2) об отказе в удовлетворении обращения;

3) об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

12.2. Принимая решение о полном или частичном удовлетворении обращения, орган или должностное лицо:

1) осуществляет необходимые меры по исполнению такого решения;

2) рассматривает вопрос о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;

3) в необходимых случаях обеспечивает принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

12.3. Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, соответствующий орган или должностное лицо сообщает гражданину в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

12.4. При рассмотрении обращения гражданина руководитель государственного органа, органа местного самоуправления по согласованию с другими государственными, муниципальными органами и соответствующими организациями вправе сформировать рабочую группу с участием их представителей.

(часть 4 введена [Законом](#) Нижегородской области от 07.04.2009 N 28-3)

12.5. Обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, направляемые в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, и ответы указанных органов и должностного лица на эти обращения по требованию заявителя подлежат размещению на официальных сайтах этих органов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Размещенные на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" обращения и ответы на эти обращения не должны содержать персональные данные заявителей и детей.

(часть 5 введена Законом Нижегородской области от 06.05.2019 N 46-3)

13. Направление ответа на коллективное обращение граждан

(в ред. Закона Нижегородской области от 07.04.2009 N 28-3)

Под коллективным обращением граждан понимается направленное в письменной форме или в форме электронного документа обращение двух и более граждан или обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, по общему для них вопросу в государственные органы, органы местного самоуправления и к их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и к их должностным лицам, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

14. Право гражданина на возврат документов

Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они должны быть возвращены гражданину. При этом государственный орган, орган местного самоуправления вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.

15. Личный прием граждан

15.1. Личный прием граждан в школе проводится руководителем школы или его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения в доступном месте, а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

15.3. Содержание устного обращения заносится в «Журнал личного приема 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 личного приема, о чем делается запись в

Журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

15.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

15.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 5) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона (Законом Нижегородской области от 02.12.2015 N 164-З)

15.8. График личного приема граждан директором МБУ СШ № 9 (либо лицом его замещающим) устанавливается руководителем МБУ СШ № 9.

Прием граждан директором МБУ СШ № 9 проводится по понедельникам с 15.00 до 17.00 по адресу: 603000, г. Нижний Новгород, ул. Студеная, д.37 (5 этаж), кабинет директора.

Граждане могут записаться на прием по телефонам 8(831)439-79-54, 8(831)430-31-83, или написать на адрес электронной почты школы int9@list.ru

16. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Школа в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

17. Ответственность за нарушение настоящего Положения.

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Утверждено
Приказом МБУ СШ № 9
от «16» января 2020 г. № 6 а «Д»

Департамент физической культуры и спорта
Администрации города Нижнего Новгорода
Муниципальное бюджетное учреждение
«Спортивная школа № 9»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ СШ № 9
_____ С.Ю. Шулакова

**Журнал
регистрации обращений граждан**

Начат: 16 января 2020 г.
Окончен: _____

г. Нижний Новгород,
2020 г.

**Журнал
регистрации обращений граждан**

№ п/п	Дата и время принятия обращения	ФИО обратившегося	Дата и время передачи обращения руководителю	Краткое содержание обращения	ФИО и подпись сотрудника, зарегистрировавшего обращение	Примечание
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

Департамент физической культуры и спорта
Администрации города Нижнего Новгорода
Муниципальное бюджетное учреждение
«Спортивная школа № 9»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБУ СШ № 9
_____ С.Ю. Шулакова

Журнал
регистрации личного приёма граждан

Начат: 16 января 2020 г.
Окончен: _____

г. Нижний Новгород,
2020 г.

**Журнал
регистрации личного приёма граждан**

№ п/п	Дата и время записи на приём	ФИО гражданина	Дата и время личного приема гражданина руководителем (или его заместителем)	Краткое содержание устного обращения гражданина	ФИО и подпись сотрудника, зарегистрировавшего гражданина на прием	Примечание
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						