



Государственное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования
«Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского
резерва по боксу «Спартак»

Утверждаю

Директор ГБОУ ДО «СДЮСШОР
по боксу «Спартак»

 М.В. Колыванов
«02» февраля 2017 года.



Регламент о порядке рассмотрения обращений граждан

Разработал Ст. инструктор-методист
Проверил Зам. директора по СМР

Н.И. Павлова
Т.А. Зиновьева




1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент обязателен для исполнения всеми работниками ГБОУ ДО «СДЮСШОР по боксу «Спартак» (далее – «Организация»).

1.2. При рассмотрении обращений граждан, связанных с деятельностью Организации, необходимо иметь в виду:

1.2.1. Гражданами считаются не только граждане России, но также иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, заверенной в порядке ст. 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.2.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.2.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Организации, работников, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.2.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.2.6. Обращение гражданина (далее - "обращение") - направленное в Организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Организацию.

1.2.7. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Организации.

1.2.8. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

1.2.9. Жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Организации.

1.3. При рассмотрении обращения Организацией гражданин имеет право:

1.3.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.3.2. 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.

1.3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другую

организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.3.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.4. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Организация рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Организацию в виде записей в книге отзывов (жалоб) и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также решениями Организации, изданными во исполнение этих актов.

2.4. Обращения граждан принимают все работники Организации, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (менеджеры, кассиры, руководители структурных подразделений, юристы, охрана, помощники руководителя и т.д.).

2.5. В то же время по возможности обратившегося с обращением гражданина во избежание нарушения нормального производственного процесса обслуживания других граждан следует направлять в приемную Организации (п. 5.1 положения).

2.6. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени предъявления, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Организации), срока исполнения, реакции гражданина.

2.7. Работники, указанные в п. 2.4 настоящего положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по удовлетворению поступивших обращений.

В случае невозможности удовлетворения обращения гражданина данным работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю.

2.8. Работник Организации, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение;

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

2.9. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных и устных, обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет зам. директора по СМР, ст. инструктор-методист, инструктор -методист (далее – «Учебная часть»).

Учебная часть проводит экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для руководителя и заместителей руководителя Организации, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.10. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания начальник Учебной части докладывает руководителю Организации.

2.11. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.12. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Организацию, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 15 дней со дня поступления.

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц руководителем, давшим поручение. О продлении срока рассмотрения Учебная часть сообщает гражданину и в Учебную часть.

2.13. О результатах рассмотрения обращения гражданина Учебная часть готовит проект ответа для представления на подпись руководителю или заместителю руководителя.

2.14. Письма - ответы на обращения граждан, подписанные руководителем и заместителями руководителя Организации, отправляют через секретаря, где им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем передают для хранения в архив организации, в котором находится подлинник обращения гражданина.

2.15. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение

разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.16. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.17. 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.

3. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
- действительно ли Организация является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращений;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращений;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Организации;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение другого работника или вышестоящего руководителя для урегулирования обращения;
- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;
- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Организации.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, 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.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Организации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ Организации на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Организации.

Ответ на обращение подписывает руководитель Организации или уполномоченное на то лицо.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Организации.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Организации.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Организации через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Организацию из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Ответ направляется в орган власти и управления.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Организации.

5.2. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Организации, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (организации).

5.3. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

5.4. Руководитель Организации, другие должностные лица Организации ведут личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь руководителя Организации.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ЧЛЕНОВ СОВЕТА ФЕДЕРАЦИИ И ДЕПУТАТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

6.1. Подготовка и направление ответов на обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 N 3-ФЗ "О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации".

6.2. При поступлении в Организацию обращения члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы по вопросам, связанным с их деятельностью, должностные лица Организации, в ведении которых находятся затронутые в обращении вопросы, обязаны безотлагательно (а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней со дня получения обращения) дать ответ на это обращение и предоставить запрашиваемые документы или сведения.

Если необходимо провести дополнительную проверку или истребовать какие-либо материалы, указанные должностные лица Организации обязаны сообщить об этом обратившемуся члену Совета Федерации или депутату Государственной Думы.

6.3. Прием, учет, регистрацию и направление на рассмотрение поступающих в Организацию обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы, а также контроль за их исполнением осуществляет Отдел документационного обеспечения.

6.4. Проекты ответов на обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы подготавливают подразделения Организации в соответствии с поручениями руководителя и заместителей руководителя Организации.

При необходимости поручается обособленным структурным подразделениям Организации представить материалы по затронутым в запросах и обращениях членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы вопросам.

6.5. Обращения членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы и документы, связанные с их рассмотрением, формируют в дела в соответствии с номенклатурой дел.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- не фиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение обращений настоящего положения.

7.2. Каждый работник Организации несет ответственность за качество и своевременность выполнения обращений настоящего положения в части своих обязанностей.

7.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

7.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.