



Утверждена

Приказом № 1 от «19» ноября 2015 г.

Директор ФБДО ДЮСШ № 2

Д.А. Съедин

**Инструкция по работе с обращениями граждан
муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
«Детско-юношеская спортивная школа № 2»
города Белгорода**

1. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция составлена на основе Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Инструкция определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в МБУДО ДЮСШ № 2 (далее по тексту - ДЮСШ), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

- **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности ДЮСШ, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности ДЮСШ;
- **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 должностных лиц ДЮСШ, либо критика деятельности указанных должностных лиц;
- **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Требования к письменному обращению

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

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

2.3. Обращение, поступившее должностному лицу ДЮСШ по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3. Направление и регистрация письменного обращения

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

3.5. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

3.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.6.6. настоящей Инструкции, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Рассмотрение обращения

4.1.Руководитель ДЮСШ, куда было направлено обращение:

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

4.1.2.запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц.

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

4.1.4.дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,

4.1.5.уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с его компетенцией.

4.2.Ответ на обращение размещается на фирменном бланке и подписывается руководителем ДЮСШ.

4.3.Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Прием и рассмотрение устных обращений граждан.

5.1. Прием граждан в школе может осуществляться как в определенные часы приема, так и в другие.

5.2. Прием посетителей регистрируется в журнале личного приема граждан.

5.3.По результатам приема все документы, представленные заявителем, формируются в дело.

5.4. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1.В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

6.2.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3.При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, руководитель ДЮСШ вправе

оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в ДЮСШ обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель ДЮСШ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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 соответствующему должностному лицу.

7. Механизм и сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее директору ДЮСШ или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель ДЮСШ, 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.

7.3. При необходимости установления фактов, изложенных в обращении, приказом руководителя ДЮСШ создается комиссия по служебному расследованию.

7.4. Результат работы комиссии оформляется протоколом ее заседания или справкой, на основании которых руководитель ДЮСШ издает приказ о результатах работы комиссии.

7.5. Ответ заявителю по результатам служебного расследования дается на фирменном бланке за подписью директора и передается лично в руки либо направляется по почте заказным письмом.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в ДЮСШ проводится руководителем, его заместителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах помещается на информационный стенд ДЮСШ и непосредственно дверях кабинета лица, ведущего прием.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДЮСШ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Должностные лица ДЮСШ осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора школы.

9.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ответственного, определенного приказом и должностной инструкцией.

9.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором школы.