

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
Ростовской области «Спортивная школа олимпийского резерва № 6»
ГБУ ДО РО «СШОР № 6»**

«Утверждаю»

Директор ГБУ ДО РО

«СШОР № 6»

Т.Куль

Приказ № 04 от 09.01.2023 г.



**Положение
об организации работы по рассмотрению обращений
и приему граждан
в ГБУ ДО РО «СШОР № 6»**

г. Ростов-на-Дону
2023 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в ГБУ ДО РО «СШОР №6» (далее - образовательная организация) обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в образовательную организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

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 образовательной организации, либо критика ее деятельности;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя образовательной организации.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в образовательную организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения образовательной организацией гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в образовательную организацию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу образовательной организации: 344091, г. Ростов-на-Дону пр. Коммунистический, 36/4

2.2.1. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в секретарем руководителя образовательной организации.

2.1. Интернет-обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте образовательной организации, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим положением.

2.2. Обращения направленные на адрес электронной почты образовательной организации распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим положением, если личность отправителя возможно установить имеющимися в распоряжении образовательной организации данными и программно - техническими средствами.

2.3. 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.

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

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в образовательную организацию.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 дней.

2.6. Обязанность по приему обращений граждан возлагается на секретаря руководителя.

2.6.1. Обязанность по рассмотрению обращений граждан возлагается на руководителя образовательной организации или иное уполномоченное им для рассмотрения конкретного обращения должностное лицо.

2.6.2. Руководитель образовательной организации или иное уполномоченное им для рассмотрения конкретного обращения должностное лицо:

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

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

следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.6.3.Руководитель образовательной организации или иное уполномоченное им для рассмотрения конкретного обращения должностное лицо несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается руководителем образовательной организации.

2.7.1.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

2.7.2.Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению,

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что образовательная организация не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях, в течение 3 рабочих дней.

2.7.3.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.

2.7.4.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 образовательную организацию.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, направляется в течение 3 рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.8.1.Если в 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.

2.8.2. 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 образовательной организации 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 образовательную организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8.3. В случае поступления в образовательную организацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан по вопросам, входящим в компетенцию Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования Ростовской области «Спортивная школа олимпийского резерва №6» (далее – Учреждение) осуществляется директором Учреждения согласно утвержденному графику (Приложение №1).

2. Настоящий порядок и график личного приема доводится до сведения граждан посредством их размещения на информационном стенде и официальном интернет-сайте Учреждения по адресу: <https://zimarostov.ru/>

3. Для учета личного приема граждан секретарь руководителя, ведет журнал учета личного приема граждан (Приложение №2).

4. Личный прием граждан директором Учреждения осуществляется по предварительной записи, которая оканчивается за 3 дня до утвержденного в графике дня приема, по телефону: 8(863)210-35-69.

5. Предварительная запись на прием осуществляется путем заполнения лицом бланка карточки личного приема посетителя (приложение №3).

6. Бланк карточки личного приема посетителя, заполненной лицом, записывающимся на прием, может быть: передан непосредственно секретарю директора, направлен на адрес электронной почты учреждения в виде электронных документов, подписанных электронной подписью соответствующей с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи", по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

7. Количество заявителей на личный прием ограничивается временем приема. Граждане, обратившиеся для записи на личный прием, обязаны письменно изложить подробное содержание вопросов, с которыми они обращаются с указанием Ф.И.О., телефона, места регистрации (жительства).

8. По окончании предварительной записи секретарь руководителя, после согласования с директором, вносит в Карточки личного приема информацию о дате приема, к которым прикрепляются копии всех имеющихся в его распоряжении документов.

9. О дате приема секретарь руководителя извещает лицо, записавшееся на прием, путем направления информации по контактным данным, указанным в листке записи на прием.

10. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в следующих случаях:

- если вопросы заявителя не отнесены к компетенции Учреждения, то в этом случае Ответственное лицо разъясняет, в чем ведении находится решение вопросов заявителя, и предлагает ему обратиться к соответствующему должностному лицу либо органу

государственной власти, местного самоуправления;

- если по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение;
- если с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- если заявитель отказывается изложить содержание вопроса.

11. Секретарь руководителя за день до приёма информирует директора о гражданах, записавшихся к нему на личный прием, и представляет имеющиеся материалы.

12. Личный прием осуществляется в кабинете директора. В целях обеспечения конфиденциальности обращения гражданина прием ведется одновременно только одного посетителя или группы граждан, объединенных темой обращения (коллективное обращение).

13. Личный прием граждан проводится в порядке общей очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди. Во время приема граждан вместе с директором может присутствовать секретарь руководителя. При необходимости на прием могут быть приглашены другие сотрудники структурных подразделений Учреждения.

14. Решение о возможности приема граждан, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребляющих нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, сотрудников органов исполнительной власти, других граждан, принимается директором. При необходимости вызывается сотрудник полиции для пресечения совершения противоправных действий. Указанные факты фиксируются в Карточке личного приема.

15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема передается секретарю руководителя для регистрации и последующего направления для рассмотрения в соответствии с имеющейся резолюцией.

16. 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, при этом, вопрос считается закрытым и должностное лицо, осуществляющее прием, в карточке личного приема делает отметку «Вопросы разъяснены устно». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Приложение №1

«Утверждаю»
Директор ГБУ ДО РО
«СШОР № 6»
_____ Т.Куль
Приказ № 04
09.01.2023 г

**ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ДИРЕКТОРОМ
ГБУ ДО РО «СШОР №6»**

№ п/п	День недели	Время приема
1	Понедельник	-
2	Вторник	-
3	Среда	с 14.00 до 15.00
4	Четверг	-
5	Пятница	-
6	Суббота	-

**Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Ростовской
области «Спортивная школа олимпийского резерва № 6»
ГБУ ДО РО «СШОР № 6»**

«Утверждаю»
Директор ГБУ ДО РО
«СШОР № 6»
_____ Т.Куль
Приказ № 04
09.01.2023 г

**ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН ДИРЕКТОРОМ
ГБУ ДО РО «СШОР №6»**

Начат «___» _____ 20__ г.
Окончен «___» _____ 20__ г.

Карточка № _____
личного приема посетителя
Дата назначенного приема « _____ » _____ 20__ г. с 14.00ч.-15.00ч.

(Ф.И.О. посетителя)

Тел. _____ E-mail _____

Паспорт серия _____ № _____ выдан « _____ » _____ г.

Кем выдан _____

Ф.И.О. тренера-преподавателя _____

(Содержание вопроса подлежащего рассмотрению на приеме)

« _____ » _____ 20__ г. _____ (_____)
Подпись _____ Расшифровка подписи _____