

«ОЛИМПИАДА РЕЗЕРВО ТОМУЛОВОС ДАСЪТАН ТОРЪЯ СПОРТ ШКОЛА» КОМИ
РЕСПУБЛИКАСА СОДТӖД СЕТАН КАНМУ СЪӖМКУД УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОРТДТСШ» КР СКСУ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ДЕТСКО-ЮНОШЕСКАЯ СПОРТИВНАЯ ШКОЛА
ОЛИМПЕЙСКОГО РЕЗЕРВА»
ГБУДО РК «СДЮСШОР»

П Р И К А З

г. Сыктывкар

« 12 » марта 2015 г.

№ 01-05/ 2.1

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений,
поступивших в Государственное бюджетное учреждение
дополнительного образования Республики Коми «Специализированная
детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № Э24-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений, поступивших в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования Республики Коми «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва», согласно приложению.

2. Назначить ответственным лицом за регистрацию письменных обращений, поступивших в Государственном бюджетном учреждении дополнительного образования Республики Коми «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва», контроль за сроками исполнения письменных обращений, организацию личного приема граждан, ведение Журнала предварительной записи граждан на личный прием и карточек личного приема граждан, контроль за сроками исполнения обращений, поступивших в ходе личного приема граждан Бондарь Светлану Николаевну – ведущего документоведа.

3. Возложить ответственность по хранению обращений на Бондарь С.Н. - ведущего документоведа.

4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

П

Г. Л. Увчаров

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений, поступивших в
Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования
республики Коми «Специализированная детско-юношеская
спортивная школа олимпийского резерва»

I. Общие положения

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное бюджетное учреждение дополнительного образования Республики Коми «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва» (далее - Положение), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель), контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми»

II. Порядок рассмотрения письменных обращений

1. Все поступившие письменные обращения граждан, обращения объединений граждан, (далее - обращения), регистрируются в Журнале обращений граждан по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению и ставятся на контроль исполнения ведущим документоведом Государственного бюджетного учреждения дополнительного образования Республики Коми «Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва» (далее – СДЮСШОР).

2. При регистрации ведущий документовед проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, а также проверяет обращение на повторность (сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской).

3. При регистрации ведущий документовед заполняет учетную карточку, в котором:

- 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 СДЮСШОР, 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.

4. Обращение, поступившее в СДЮСШОР по информационным системам общего пользования, распечатывается ведущим документоведом на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ведущий документовед делает отметку с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение, и сообщает контактный телефон СДЮСШОР (телефон для справок по обращениям).

6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются ведущим документоведом директору или заместителю директора в соответствии с распределением обязанностей для их последующего распределения в структурные подразделения СДЮСШОР, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов.

7. Директор (заместитель директора) в трехдневный срок со дня регистрации обращения определяет, относится ли данное обращение к компетенции СДЮСШОР и:

1) в случае если обращение относится к компетенции СДЮСШОР, направляет поручение о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа в структурное подразделение СДЮСШОР, к компетенции которого отнесено рассмотрение соответствующего вопроса;

2) в случае если обращение не относится к компетенции СДЮСШОР, дает поручение ведущему документоведу о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также об уведомлении лица, направившего обращение, о переадресации обращения;

3) в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, дает поручение ведущему документоведу о направлении копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

8. Ведущий документовед в течение семи дней со дня регистрации поручения, указанного в подпункте 2 пункта 8 настоящего Положения, направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

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 ведущий документовед в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает лицу, направившему обращение, если фамилия гражданина, наименование юридического лица или почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

Ведущий документовед в течение семи дней со дня регистрации обращения, указанного в подпункте 3 пункта 8 настоящего Положения, направляет копии обращений в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

9. Руководитель структурного подразделения, получившего поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения и подготовки ответа на обращение и дает соответствующее поручение Исполнителю.

10. В случае если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то подлинник обращения направляется структурному подразделению - ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются структурным подразделениям - соисполнителям поручения.

11. Структурные подразделения - соисполнители поручения в указанный ответственным исполнителем срок, который не должен превышать десяти календарных дней со дня получения поручения о рассмотрении обращения, направляют в адрес ответственного исполнителя свои предложения.

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

13. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление заявителю.

14. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также об уведомлении лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

15. В случаях если для исполнения поручения необходимо

истребование дополнительных документов и материалов, направление запроса либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя), но не более чем на тридцать календарных дней.

В этих целях руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, не позднее, чем за пять дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя (заместителя руководителя) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции руководителя (заместителя руководителя) о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя направляется уведомление за подписью руководителя (заместителя руководителя) с указанием срока направления ответа на его обращение.

16. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение трех рабочих дней со дня получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя руководителя (заместителя руководителя) о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с заявителем.

Директор (заместитель директора) в течение трех рабочих дней со дня получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с заявителем, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем Исполнитель в течение трех рабочих дней со дня принятия такого решения направляет соответствующее уведомление заявителю.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

17. Ответ на обращение и в государственные органы печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

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

19. Ответ на обращение подписывается руководителем (заместителем руководителя) в соответствии с компетенцией.

20. Ответ на обращение направляется заявителю в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

Ш. Порядок проведения личного приема граждан

21. Личный прием граждан проводится руководителем и заместителем руководителя в своих рабочих кабинетах.

22. Личный прием граждан руководителем и заместителем руководителя проводится по предварительной записи согласно утвержденным **графикам** приема граждан по личным вопросам.

23. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом, назначенным руководителем, по телефону (8212) 310871 в понедельник - четверг с 08 час. 45 мин. до 17 час. 15 мин., в пятницу с 08 час. 45 мин. до 15 час. 45 мин. Обеденный перерыв с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.

24. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо, назначенное руководителем, вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

25. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина 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 гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение тридцати дней со дня личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

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

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

28. В ходе личного приема гражданину 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 гражданина.

IV. Контроль за организацией рассмотрения обращений

36. Контроль за организацией рассмотрения обращений проводится начальником структурного подразделения Агентства, которому дано поручение о рассмотрении обращения, путем оперативного выяснения хода

рассмотрения обращений и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

37. Обращение (поручение о рассмотрении обращения) снимается с контроля ведущим документоведом в день направления ответа заявителю.

Обращение (поручение о рассмотрении обращения), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля ведущим документоведом в день направления окончательного ответа заявителю.

V. Организация хранения обращений

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

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

Дата приема: “___” _____ 20__ г.
Форма обращения: _____

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Фамилия _____

Имя _____ Отчество _____

Адрес проживания _____

Паспортные данные _____

(место и дата получения)

Содержание обращения _____

Дополнительные материалы на _____ листах.

Лицо, проводившее прием _____

(должность, Ф.И.О.)

Принятое решение по обращению _____

Принято письменное обращение, регистрационный № _____

Письменное обращение перенаправлено _____

“___” _____ 20__ г.

Примечание _____

Журнал предварительной записи на личный прием

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина, паспортные данные	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема
	2	3	4	5	6