Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа г. Ростова

152155, Ярославская область, г. Ростов, ул. Октябрьская, д. 7, тел./факс: 8(48536)6-24-32
e-mail: school@rostov-sport.ru http://rostov-sport.ru https://vk.com/dusshrostov76

ПРИНЯТО
Педагогическим советом
МОУ ДО ДЮСШ
протокол № 2 от «29» мая 2017 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом МОУ ДО ДЮСШ
№ 136 от «17» июля 2017 г.
Директор МОУ ДО ДЮСШ:
_____ А.Н. Халимов

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детско-юношеской спортивной школы г. Ростова (МОУ ДО ДЮСШ г. Ростова)»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г для рассмотрения обращений граждан и регулируют нормативные акты:

- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152 – ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8–ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления);
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);
- Устав МОУ ДО ДЮСШ.

1.2. Организация работы с устными, письменными, электронными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений норм профессионального поведения педагогическим работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной и электронной форме.

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

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности образовательных учреждений, комитета образования и т.д.

Заявление - обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалоба - обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями государственных органов, должностных лиц, общественных лиц и общественных организаций.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

2. Организация делопроизводства

2.1. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан возлагается на директора.

2.2. Принятие решения по рассмотрению с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляется директором.

2.3. Непосредственное исполнение поручений с устными, письменными, электронными обращениями граждан осуществляет заместитель директора и тренер-преподаватель, они при необходимости составляют письменный ответ на обращение.

2.4. Письменные и электронные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДЮСШ лицом, ответственным за ведение делопроизводства в журнале учета.

2.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.6. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию директора ДЮСШ направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7. Заместитель директора и другие педагогические работники ДЮСШ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, за исключением имеющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Письменное и электронное обращения, поступившее в ДЮСШ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.9. В исключительных случаях директор ДЮСШ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.10. Ответ на обращение подписывается директором ДЮСШ. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется лицом, ответственным по делопроизводству после того, как письмо подписано.

3. Личный приём граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется директором ДЮСШ и его заместителем. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим положением.

4. Контроль за исполнением письменных и электронных обращений граждан

4.1. Порядок постановки писем и электронных обращений на контроль определяется директором ДЮСШ.

4.2. Письма и электронные обращения, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках.

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются в журнале учета делопроизводителем.

4.4. Письменные и электронные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утверждается директором ДЮСШ.

5. Заключительные положения

5.1. Каждый гражданин вправе сообщить о нарушении настоящего Положения в ДЮСШ по телефону 8 (48536) 6-24-32, почтовому адресу:152150, Ярославская область, г. Ростов, ул. Первомайская, д. 56. на электронную почту school@rostov-sport.ru в установленном законодательством Российской Федерации порядке.