

ПРИНЯТО:
на Общем собрании работников
ОГАУ ДО ОСШ по футболу

Протокол № 1 от 20.03.2023 г

УТВЕРЖДЕНО:
Директор ОГАУ ДО ОСШ по футболу
(наименование общеобразовательной организации)



/А.Ю. Фомин/
расшифровка подписи

Приказ № 91 от 20.03.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке работы с обращениями граждан

1. Общие положения.
 - 1.1. Положение о порядке работы с обращениями граждан (далее - положение) определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступающим в адрес учреждения и его руководителя, а также осуществление контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.
 - 1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями N 127-ФЗ от 30.04.2021, N 472-ФЗ от 30.12.2021, N 371-ФЗ от 24.09.2022), Уставом учреждения и иными локальными нормативными актами.
 - 1.3. В учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, руководителя учреждения.
 - 1.4. В учреждении рассматриваются обращения граждан как в письменной, так и в электронной форме, поданные через официальный сайт <https://ossh74.lsport> или официальный адрес электронной почты учреждения shkola-football74@mail.ru
2. Прием, регистрация и рассмотрение письменных и электронных обращений граждан в учреждение.
 - 2.1. Регистрация входящих документов осуществляется в день их поступления или на следующий рабочий день при поступлении документов в конце рабочего дня или в нерабочее время.
 - 2.2. При рассмотрении обращений граждан руководитель учреждения либо назначенный руководителем ответственный работник:
 - Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения при необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- В случаях, предусмотренных федеральным законодательством, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
 - Обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст.11 федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 2.3. Обращение граждан рассматривается не более 30 дней со дня регистрации обращения. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.
3. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан.
- 3.1. Делопроизводство по работе с обращениями граждан в учреждении включает следующие документы:
- Книга регистрации входящих документов
 - Книга регистрации исходящих документов
 - Электронные обращения в печатном виде и письменных обращения граждан
 - Документы по рассмотрению электронных обращений в печатном виде и письменных обращений граждан.
- 3.2. Письменные и электронные обращения граждан, поступившие в учреждение, регистрируются в книге регистрации входящих документов, рассматриваются руководителем учреждения и направляются на исполнение согласно резолюции.
- 3.3. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан возлагается на ответственных исполнителей.
- 3.4. Исполнение всех поступивших и зарегистрированных предложений, заявлений и жалоб ставится на контроль.
- 3.5. По итогам рассмотрения обращения направляется ответ заявителю.
- 3.6. Ответы на обращения граждан должны содержать дату и регистрационный номер документа, фамилию и инициалы гражданина, его почтовый, электронный адрес (при наличии), текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись; инициалы, фамилию и номер телефона исполнителя.
- 3.7. Обращение снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения.
4. Личный прием граждан.
- 4.1. Личный прием граждан руководителем учреждения проводится еженедельно согласно утвержденному приказом графику.

- 4.2. Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается в холле учреждения и на официальном сайте <https://ossh74.lsport>.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 4.4. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.
- 4.6. Организацию проведения личного приема руководителем учреждения, регистрацию, текущий контроль сроков рассмотрения обращений, формирование, учет и хранение дел по исполнению обращений граждан осуществляет работник, назначенный руководителем учреждения. Должностные обязанности, права и ответственность работника, ответственного за организацию работы с документами, определяются трудовым договором.

5. Заключительные положения

- 5.1. Настоящее положение является локальным нормативным актом, принимается на общем собрании работников школы и утверждается приказом директора учреждения.
- 5.2. Все изменения и дополнения, вносимые в настоящее положение, оформляются в письменной форме в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.
- 5.3. Настоящее положение принимается на неопределенный срок. Изменения и дополнения к положению принимаются в порядке, предусмотренном п.5.1. настоящего порядка.
- 5.4. После принятия положения или изменений и дополнений отдельных пунктов и разделов в новой редакции предыдущая редакция автоматически утрачивает силу.