

ПРИНЯТО

на общем собрании работников
МБУДО «СШ «Металлург»

«27» июля 2026 года

протокол № 11

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУДО
«СШ «Металлург»

Н.А. Козьякова/

«27» июля 2026 год

Приказ № 01-06/66 от «27» июля 2026г.



**Положение о порядке рассмотрения обращений и приеме граждан в муниципальном
бюджетном учреждении дополнительного образования
«Спортивная школа «Металлург»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений и приеме граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Спортивная школа «Металлург» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Спортивная школа «Металлург» (далее – МБУДО «СШ «Металлург», Школа);

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Конституции РФ, Федерального закона № 131-ФЗ от 06 октября 2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федерального закона № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Федерального закона Российской Федерации № 149-ФЗ от 27 июля 2006 года «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона РФ № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» и Уставом МБУДО «СШ «Металлург»;

1.3. МБУДО «СШ «Металлург» в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Школу в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения МБУДО «СШ «Металлург»: г. Тула, ул. Приупская д.20, ул. Кутузова д.229. График работы:

понедельник – четверг – с 09 часов 00 минут по 18 часов 00 минут;

пятница – с 09 часов 00 минут по 17 часов 00 минут;

перерыв на обед – с 12.00 часов 30 минут по 13 часов 18 минут;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон для справок: 40-76-01

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Школы, а также по телефону и посредством ее размещения:

- на официальном сайте Школы: <http://dushmetallurg-tula.ru/>

- на информационном стенде Школы.

На информационном стенде Школы размещается следующая информация:

- Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУДО «СШ «Металлург»;

- Место расположение, режим работы, номера телефонов и адрес электронной почты Школы.

При изменении информации по организации личного приема и рассмотрения обращений граждан производится ее периодическое обновление;

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Школу и их должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. При рассмотрении обращения в МБУДО «СШ «Металлург» 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, за исключением случаев, указанных в п. 2.2.5 настоящего положения, а в случае, предусмотренном абз. 7 п. 2.2.5. настоящего положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, 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.

Граждане могут направить в МБУДО «СШ «Металлург»:

- Письменное обращение по почтовому адресу: 300016. г.Тула, ул. Приупская д.20;

Обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты Школы: dyusshmetallurg@tularegion.org;

- О фактах коррупционных проявлений в системе образования граждан может сообщить по телефону: 40-76-01.

1.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Школу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица 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.

Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц школы, при рассмотрении обращения, по решению суда.

1.7. МБУДО «СШ «Металлург» систематически анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в них критические замечания, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Обращение, а также документы, связанные с его рассмотрением, принимаются специалистом по кадрам.

При поступлении письменного обращения в МБУДО «СШ «Металлург» должностное лицо- специалист по кадрам Школы (далее - должностное лицо, ответственное за прием обращений):

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону № 59-ФЗ;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в МБУДО «СШ «Металлург» обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных;

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору МБУДО «СШ «Металлург» или уполномоченному лицу в день регистрации, в случае поступления обращения после 17 часов 00 минут - на следующий рабочий день;

2.1.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Школа вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

2.1.5. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными;

2.1.6. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений руководитель Школы принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю;

2.1.7. Обращения граждан, поступившие директору Школы из средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением;

2.1.8. Все поступившие в МБУДО «СШ «Металлург» письменные обращения граждан и документы регистрируются и учитываются. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп с указанием регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2.1.9. Первичная обработка обращений, поступающих по почте, осуществляется должностными лицами, ответственными за прием корреспонденции, и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование базы даны обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений осуществляется специалистом по кадрам.;

2.1.10. Регистрация письменных обращений граждан производится специалистом по кадрам Школы и с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления.

При регистрации обращения вносится следующая информация о поступившем обращении:

дата поступления обращения, вид обращения (заявление, предложение, жалоба), данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес), тема (темы) обращения, данные о наличии приложений;

2.1.11. Обращение, направленное гражданином в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает должностному лицу МБУДО «СШ «Металлург». Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляется с помощью журнала регистрации писем, заявлений и жалоб граждан и системы электронного документооборота;

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в Школу в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество руководителя Школы, либо должность, а также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение гражданина, поступившее в Школу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме;

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

Обращение, поступившее в МБУДО «СШ «Металлург» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости Школа может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

Письменное обращение, поступившее в Школу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Директор МБУДО «СШ «Металлург» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан;

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор Школы 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;

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в абз. 4 п. 2.2.5;

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Школа вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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, директор Школы либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в МБУДО «СШ «Металлург» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Школы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

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 Школу;

2.2.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции директора МБУДО «СШ «Металлург», содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ.

2.2.7. Школа при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

2.2.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

2.2.9. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п.2.2.8 настоящего положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.2.10. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель приглашает гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначения даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении

гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо было пояснение гражданина для полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

2.2.11. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнитель выезжает по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляет о дате и времени его посещения исполнителем.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. После рассмотрения директором МБУДО «СШ «Металлург» или заместителем поступивших обращений граждан они передаются на исполнение должностному лицу Школы согласно резолюции.

Если в резолюции директора Школы указано несколько исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.

В случае разногласия между структурными подразделениями о принадлежности обращения окончательное решение по данному вопросу принимается директором МБУДО «СШ «Металлург»;

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения в Школе:

- 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 других 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, за исключением случаев, указанных в п. 2.2.5 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилия, имя, отчество и контактный номер телефона исполнителя;

2.3.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения;

2.3.5. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера в Школе;

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Спортивную школу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Школу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Школу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают

интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п. 1.6 абз. 2 настоящего положения на официальном сайте МБУДО «СШ «Металлург».

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения;

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы;

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Краснодарского края с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению.

Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на специалиста по кадрам МБУДО «СШ «Металлург»;

2.4.2. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами специалисту по кадрам, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения;

2.4.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

2.5. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора МБУДО «СШ «Металлург» и его заместителей устанавливается следующий:

2.5.1. На втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителей, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий;

2.5.2. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции МБУДО «СШ «Металлург», проводится в целях поддержания непосредственных контактов директором Школы с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Школе гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Школы.

Личный прием граждан, являющихся инвалидами, проводится в помещении, имеющем беспрепятственный доступ. При проведении приема граждан, являющихся инвалидами, осуществляется оказание помощи таким лицам;

3.2. Личный прием граждан в Школе проводится директором МБУДО «СШ «Металлург» и уполномоченными на то лицами.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем: размещается на официальном сайте МБУДО «СШ «Металлург», а также на информационном стенде в Школе и иных местах, доступных для посетителей.

Личный прием граждан в Школе проводится директором Школы и уполномоченными на то лицами каждый четверг месяца с 16 часов 00 минут до 18 часов 00 минут по адресу: г. Тула, ул. Кутузова д.229 в соответствии с графиком:

- Директор Школы – первый и третий четверг месяца;
- Заместители директора Школы - второй и четвертый четверг месяца;

Запись на личный прием производится: в понедельник – четверг с 09 часов 00 минут до 18 часов 00 минут, в пятницу – с 09 часов 00 минут до 17 часов 00 минут по телефону: 40-76-01;

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение № 2 к настоящему Положению).

3.4. Специалист по кадрам Школы:

- уведомляет лиц, указанных в п. 3.2 настоящего Положения, о произведенной записи граждан на личный прием с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу;

- осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан согласно Приложению № 1 к настоящему Положению (далее – Журнал);

- информирует граждан о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.5. По решению директора Школы или заместителя к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники Школы;

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

1. В соответствии с п. 2 ст. 1 Закона Российской Федерации № 4301-1 от 15 января 1993 года «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» по вопросам, регулируемым Законом, указанная категория граждан принимается в первоочередном порядке руководителями и иными должностными лицами органов государственной власти и органов местного самоуправления;

2. Согласно ст. 16 Федерального закона № 3-ФЗ от 08 мая 1994 года «О статусе сенатора и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» по вопросам своей деятельности сенатор Российской Федерации, депутат Государственной Думы пользуются правом на прием в первоочередном порядке руководителями и другими должностными лицами федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органов, органов местного самоуправления, иных муниципальных органов, организаций независимо от форм собственности, органов военного управления, объединений, соединений, воинских частей и организаций Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и воинских формирований;

3. В соответствии с абз. 7 п. 1 Указа Президента Российской Федерации № 1157 от 02 октября 1992 года «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди на предприятиях торговли, общественного питания, службы быта, связи, жилищно- коммунального хозяйства, в учреждениях здравоохранения, образования, культуры, в юридических службах и других организациях, обслуживающих население, а

также пользуются правом внеочередного приема руководителями и другими должностными лицами предприятий, учреждений и организаций.

4. Граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, не являющиеся ветеранами боевых действий, а также члены их семей;

5. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;

6. Беременные женщины, родители (законные представители), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 3-х лет;

7. Лица, удостоенные Почетного звания «Почетный гражданин Тульской области»;

8. Иные категории граждан в соответствии с ч. 7 ст. 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема;

3.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУДО «СШ «Металлург», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

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

3.10. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Школы в соответствии с их компетенцией;

3.11. В случае необходимости директор МБУДО «СШ «Металлург» или заместители дают поручения должностным лицам Школы о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу;

3.12. Информация об устных обращениях может быть включена в журнал обращений (Приложение № 1).

4. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан.

4.1. Координация, контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений, периодичность подготовки указанными должностными лицами

соответствующих отчетов, учет содержания обращений граждан в текущей и перспективной работе возлагается на директора МБУДО «СШ «Металлург»;

4.2. Процедура и порядок контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

Работники, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

В случае несвоевременного предоставления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством;

4.3. Порядок контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции МБУДО «СШ «Металлург»;

4.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с директора Школы ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

Уходя в отпуск, исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан и документы временно замещающему его работнику.

В связи с переводом на другую работу или освобождением от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан и документы работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении;

4.6. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков или порядка их рассмотрения, принятие заведомо необоснованного/незаконного решения, преследование граждан за критику, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан.

МБУДО «СШ «Металлург» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору;

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом по кадрам.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа;

5.3. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой специалистом по кадрам;

5.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор МБУДО «СШ «Металлург».

Обращение снимается с контроля только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу Школы не является основанием для снятия обращения с контроля;

5.5. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Положением несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение является внутренним документом Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Спортивная школа «Металлург», общедоступным и подлежит размещению на официальном сайте и на информационном стенде Школы;

6.2. Настоящее Положение подлежит изменению, дополнению в случае появления новых законодательных актов и специальных нормативных документов;

6.3. Настоящее Положение утверждаются и вводятся в действие приказом директора МБУДО «СШ «Металлург» и является обязательными для исполнения всеми работниками МБУДО «СШ «Металлург»;

6.4. Настоящее Положение вступает в силу с момента издания приказа об его утверждении и действуют бессрочно, или до замены их новым Положением (в целом или части);

6.5. Все изменения в Положение вносятся приказом директора МБУДО «СШ «Металлург».

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Форма обращения	Краткое содержание вопроса	Результат рассмотрения обращения

**КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ _____

« _____ » _____ 20__ года

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес _____

Телефон _____

Вид обращения _____

Краткое содержание обращения _____

Принято обращение на _____ листах, зарегистрировано за № _____ от _____

Кто принял _____ подпись _____

Кем осуществлялся прием (Ф.И.О., должность) _____

_____ Отметка о
результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые
разъяснения, выдано предписание и т.п.) _____

Примечание: _____

Журнал учета приема граждан

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись

Карточка учета приема граждан

Вид контроля: _____

Ответственный исполнитель: _____

Срок исполнения: _____ Регистрационный номер: _____

ФИО заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Вид обращения: _____ Кол-во страниц: _____ Частота обращения: _____

Автор сопроводительного письма: _____

Номер и дата сопроводительного письма: _____

Номер и дата предыдущего обращения: _____

Льготный состав: _____

Социальное положение: _____

Содержание обращения: _____

Кто поставил на контроль: _____

Дополнительные сведения: _____

Ход рассмотрения: _____

Дата передачи: _____ Кому передано: _____ Резолюция: _____

Снято с контроля: _____ Кому дан ответ: _____

Адресат ответа: _____

Анализ ответа: _____

С контроля снял: _____ Дело № _____

Журнал учета письменных обращений граждан

[illegible]

**Акт
выемки обращений граждан из почтового ящика**

В соответствии с Порядком выемке и рассмотрения обращений граждан, поступивших через почтовый ящик «Для обращения граждан».

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

« ____ » _____ 20 ____ года в ____ часов ____ минут произведено вскрытие почтового ящика, предназначенного для сбора обращений граждан, расположенного по адресу: _____.

Установлено: (наличие или отсутствие механических повреждений почтового ящика, оттиска печати, наличие обращений граждан)

Подписи членов комиссии:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Список поступивших обращений граждан № п/п	От кого поступило обращение	Обратный адрес	Примечание