

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ
«Московское среднее специальное училище олимпийского резерва № 2 (колледж)»
Департамента спорта города Москвы
(ГБПОУ «МССУОР № 2» Москомспорта)**

ПРИКАЗ

11 ДЕК 2024

№ 369-ОД

**Об утверждении Положения
об организации работы
с обращениями граждан
в ГБПОУ «МССУОР № 2»
Москомспорта»**

В целях организации работы с обращениями граждан в ГБПОУ «МССУОР № 2» Москомспорта,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБПОУ «МССУОР № 2» Москомспорта (далее – Положение) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Заместителям директора, руководителям структурных подразделений и работникам учреждения принять Положение к исполнению и руководству в работе.

3. Признать утратившим силу приказ от 30.12.2021 № 387-ОД «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в ГБПОУ «МССУОР № 2» Москомспорта».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника административного отдела Коваленко Л.А.

Директор



А.А. Захаров

**Положение
об организации работы с обращениями граждан
в ГБПОУ «МССУОР № 2» Москомспорта**

1. Общие положения

1.1. Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБПОУ «МССУОР № 2» Москомспорта (далее – Положение) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), распоряжением Департамента спорта города Москвы от 22 октября 2018 г. № 396 «Об утверждении Регламента Департамента спорта города Москвы».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок организации работы по рассмотрению поступивших в ГБПОУ «МССУОР № 2» Москомспорта (далее – учреждение) обращений граждан.

1.3. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.4. Организация работы по приему, регистрации обращений граждан и передаче их должностным лицам для рассмотрения осуществляется административным отделом.

1.5. Обращения граждан регистрируются отдельно от других направлений документационного обеспечения.

1.6. Руководители структурных подразделений учреждения несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение и принятие решений по итогам рассмотрения.

1.7. Работа с обращениями граждан в учреждении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан директором/заместителями директора учреждения размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.9. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения учреждения в государственные органы, органы местного самоуправления или в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в нем

вопросов.

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

2. Регистрация письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Системе электронного документооборота Правительства Москвы (далее – ЭДО) в течение 1 дня с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее – конверты) работниками административного отдела проверяется правильность их адресования. Ошибочно поступившие почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми с указанием причины возврата.

2.3. Все конверты, направленные гражданами в адрес учреждения, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию.

2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, о котором упоминается в обращении, либо обнаружения неполного комплекта документов, упоминаемых автором, составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия приложенных материалов (документов). Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения, определенного действующими нормативными актами.

2.5. Основными сведениями об обращении являются: дата регистрации; регистрационный номер; сведения о повторности обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), исходящий номер и его дата (если имеется); краткое содержание обращения; фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения (исполнителя); дата и результаты рассмотрения обращения; сведения о постановке на контроль.

2.6. Сведения о сути обращения и результатах его рассмотрения, должны быть точными, краткими и носить информативный характер.

2.7. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и регистрационный номер. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же

лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.9. При регистрации коллективных обращений граждан вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии обратившихся; первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ, или ФИО первого заявителя из списка обратившихся.

2.10. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата, а также указан электронный или почтовый адрес, на который следует отправить ответ.

2.11. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и адрес получения ответа (далее - анонимные обращения) регистрируются в общем порядке, в качестве автора указывается отметка «анонимное». Ответ на такие обращения не дается.

2.12. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем делается соответствующая отметка.

2.13. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращения граждан, поступившее в учреждение, направляются работником административного отдела для рассмотрения и подготовки проекта ответа ответственным исполнителям согласно резолюции должностного лица.

3.2. В случае если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции.

3.3. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее 1/4 стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

3.4. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделять отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения

исполнителем.

3.5. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (ч. 3 ст. 8 Федерального закона № 59-ФЗ) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий(ие) орган(ны), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч. 2 ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

3.6. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию учреждения, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

3.7. По обращениям граждан, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем.

3.8. Ответ заявителю, подготовленный ответственным исполнителем, в обязательном порядке визируется руководителем структурного подразделения (или лицом, его замещающим), которому было поручено рассмотрение поступившего документа. Ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.9. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в учреждении, подписываются директором, заместителями директора, лицами, их замещающими, при наличии виз ответственного исполнителя, начальников структурных подразделений, которые осуществляли работу с обращением согласно резолюции.

3.10. Обращения считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков.

3.11. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и города Москвы.

3.12. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия проставлена первой в соответствии с п. 2.9 настоящего Положения.

3.13. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

3.14. По обращению, текст которого не поддается прочтению, либо текст

письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается. Автору в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление об оставлении его обращения без рассмотрения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.15. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.16. В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.17. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.18. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.19. Ответы печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются заявителям в форме электронного документа по адресу электронной почты, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан обеспечивается должностным лицом административного отдела, на которого

возложена данная работа.

4.4. Письменные обращения, поступившие в учреждение, подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор учреждения или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В резолюции должностного лица, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока разрешения обращения исполнитель уведомляет автора обращения и сотрудника, ответственного за контроль по обращениям граждан.

5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки с отметкой «в дело» на листе для резолюций или на самом обращении, датой и подписью соответствующего должностного лица, принявшего такое решение, передаются для отправки ответа заявителю и подшивки в дело.

5.2. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом порядке исходя из даты поступления обращения или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором/заместителями директора правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, каждый понедельник месяца, за исключением выходных, праздничных и предпраздничных дней с 16:00 до 17:00 по предварительной записи по телефону: 8-499-144-17-17.

6.2. Информация о часах и месте приема граждан (график приема) размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.4. Сведения о гражданах, записавшихся на личный приём, заносятся в «Журнал личного приема граждан».

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

6.6. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

6.8. В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию учреждения, должностным лицом, который осуществлял прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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