

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ
СПОРТИВНАЯ ШКОЛА «ЭНЕРГИЯ СЕВЕРА»

ПРИКАЗ

27 января 2026г.

№ 23

Об утверждении
Порядка рассмотрения обращений граждан
в МАУДО СШ «Энергия Севера»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Полярные Зори Спортивная школа «Энергия Севера».

Директор МАУДО СШ «Энергия Севера»



Ю.В. Протасова

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
МАУДО СШ «Энергия Севера»
от 27 января 2026г. № 23

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования города Полярные Зори
Спортивная школа «Энергия Севера»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в муниципальном автономном учреждении дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа» г. Полярные Зори (далее – МАУДО СШ «Энергия Севера») с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, в также направлять индивидуальные и коллективные обращения (далее – обращения), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

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

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения,
возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

Рассмотрение обращений граждан в МАУДО СШ «Энергия Севера» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с изменениями от 28.12.2024 № 547 «О внесении изменений в Федеральный Закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- Федеральным законом от 27.07 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в МАУДО СШ «Энергия Севера» 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, предусмотренных действующим законодательством, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- в случае, если ответ размещен на официальном сайте МАУДО СШ «Энергия Севера» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на основании обращения гражданина с просьбой о предоставлении письменного ответа, 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МАУДО СШ «Энергия Севера» с критикой деятельности образовательной организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 МАУДО СШ «Энергия Севера», в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в МАУДО СШ «Энергия Севера» указывает либо наименование образовательной организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в образовательную организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает своим фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Регистрация письменного обращения

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАУДО СШ «Энергия Севера».

6.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУДО СШ «Энергия Севера», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу,

в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренных действующим законодательством.

6.3. В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.4. 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.

6.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.6. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в МАУДО СШ «Энергия Севера» в соответствии с ее компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости МАУДО СШ «Энергия Севера» может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. МАУДО СШ «Энергия Севера»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) 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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

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

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем образовательной организации, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности заведующего.

8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАУДО СШ «Энергия Севера» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАУДО СШ «Энергия Севера» в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в МАУДО СШ «Энергия Севера» 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 части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ от 02.05.2006 г. на официальном сайте МАУДО СШ «Энергия Севера» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8.4. В случае поступления в МАУДО СШ «Энергия Севера» обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАУДО СШ «Энергия Севера» 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8.5. В случае поступления в МАУДО СШ «Энергия Севера» обращения, содержащего 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, направившего обращение, о переадресации его обращения.

8.6. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и

материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

9. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений

9.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАУДО СШ «Энергия Севера»;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, то в ходе личного приема повторный ответ на его обращение не дается.

9.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

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

10. Рассмотрение обращения

10.1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в МАУДО СШ «Энергия Севера», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в МАУДО СШ «Энергия Севера». В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

10.2. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, террористических актов, производятся безотлагательно.

10.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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.

10.4. 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.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в МАУДО СШ «Энергия Севера» проводится директором МАУДО СШ «Энергия Севера», а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности директора, еженедельно в дни приема граждан:

Понедельник с 14.00 до 16.00

11.2. График приема граждан директором МАУДО СШ «Энергия Севера» размещается на официальном сайте и на информационном стенде МАУДО СШ «Энергия Севера».

11.3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

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

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

11.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

13. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 74622892844150726796523337175507594912532816829

Владелец Протасова Юлия Васильевна

Действителен с 24.06.2025 по 24.06.2026