



**КОМИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА ВОЛГОГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛГОГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ «ЦЕНТР РАЗВИТИЯ АДАПТИВНЫХ ВИДОВ СПОРТА»**

ПРИКАЗ

«13» сентября 2021 г.

Волгоград

№ 302

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан**

Во исполнение Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» в целях организации работы с письменными, а также устными обращениями граждан, в том числе юридических лиц, должностных и других лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также организации приема граждан, приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан государственного автономного учреждения Волгоградской области «Центр развития адаптивных видов спорта».

2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Мастеров А.Г.

Утверждено
приказом директора
ГАУ ВО «ЦР АВС»
№ 302 от «13» 09.2021г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ
ОБЛАСТИ «ЦЕНТР РАЗВИТИЯ АДАПТИВНЫХ ВИДОВ СПОРТА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрении обращений граждан в государственном автономном учреждении Волгоградской области «Центр развития адаптивных видов спорта» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3. Государственное автономное учреждение Волгоградской области «Центр развития адаптивных видов спорта» (далее - ГАУ ВО «ЦР АВС») в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в ГАУ ВО «ЦР АВС» в письменной форме, телеграммой, 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 ГАУ ВО «ЦР АВС»: 400016, г. Волгоград, проспект Волжский 16а

График работы ГАУ ВО «ЦР АВС»:

- понедельник - пятница - 8:30 - 17:00;
- перерыв на обед - 12:00 - 12:30;
- суббота, воскресенье - выходные дни.

Телефон для справок: 35-81-18

1.4. В настоящем порядке используются основные термины, определенные статьей 4 Федерального закон № 59-ФЗ.

1.5. Обращения граждан рассматриваются руководителем учреждения, заместителями руководителя учреждения, руководителями и специалистами структурных подразделений учреждения.

2. Устные обращения граждан

2.1. Устные обращения граждан поступают в ГАУ ВО «ЦР АВС» во время личного приема граждан руководителем.

2.2. Личный прием граждан руководителем проводится по адресу: г. Волгоград, проспект Волжский 16а, в кабинете руководителя. При необходимости на приеме присутствует заместитель руководителя, начальники структурных подразделений или иные сотрудники.

2.3. Время личного приема граждан руководителем каждую вторую среду с 10:00 до 12:00.

Информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещена в доступном для обозрения месте.

2.2. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

2.3. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3. Письменные обращения граждан

3.1. Письменные обращения граждан поступают в ГАУ ВО «ЦР АВС», на бумажном носителе:

- нарочно через приемную;
- почтовым отправлением в адрес учреждения: 400016, г. Волгоград, проспект Волжский 16а;
- по электронной почте: zsp_volgograd@mail.ru;
- в ходе личного приема граждан.

3.2. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование юридического лица, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, направленное в виде электронного документа, должно содержать наименование юридического лица или должностного лица, которому оно адресовано, изложение сути обращения, фамилию, имя, отчество (при наличии), электронный адрес (e-mail), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Регистрации и учету подлежат все обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

4. Регистрация обращений граждан

4.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

4.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в которых указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина, и номер обращения гражданина.

4.3. Журнал регистрации обращений граждан ведётся на бумажном носителе, хранится у специалиста по кадрам ГАУ ВО «ЦР АВС».

5. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГАУ ВО «ЦР АВС», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2. ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ руководитель ГАУ ВО «ЦР АВС» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Граждане на стадии рассмотрения их обращений имеют право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенции которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обжаловать действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке.

5.4. Учреждение обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов.

5.5. При поступлении повторных обращений выясняются причины их поступления. В случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

5.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

5.7. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение лично в краткой форме либо обратиться в письменной форме. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.8. В случае если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУ ВО «ЦР АВС», в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.10. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

5.11. На приеме гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.12. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, в течение трех дней принимают организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения.

5.13. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;
- принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях граждан вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять

порядок обжалования принятых решений;

– систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

5.14. Если в письменном обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершенном или совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.16. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу ГАУ ВО «ЦР АВС», о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.17. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо ГАУ ВО «ЦР АВС» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в ГАУ ВО «ЦР АВС» или одному и тому же должностному лицу ГАУ ВО «ЦРА ВС». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.18. В случае 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.

5.19. При повторном обращении дополнительное рассмотрение проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

5.20. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУ ВО «ЦРА ВС», 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.

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

5.22. 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 учреждение. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

5.23. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается гражданину, если имеется почтовый (электронный) адрес.

6. Результат рассмотрения обращения граждан

6.1. Конечным результатом работы по рассмотрению обращения граждан является:

- направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его обращения, или сообщения об отказе в рассмотрении обращения, а также с согласия гражданина устный ответ на обращение в ходе устного приёма;
- направление обращения по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

6.2. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны письменные ответы.

6.3. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель ГАУ ВО «ЦР АВС», его заместитель, либо уполномоченное на то должностное лицо.

6.4. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, указанных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

6.5. В ответе в федеральные, региональные органы должно быть указано том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и приложена копия ответа заявителю.

6.6. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, стоящего по списку первым, если в обращении не указано кому направить ответ.

6.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

6.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

6.9. После регистрации ответа и присвоения исходящего номера документа осуществляется его отправка соответствующему адресату. Ответ на обращение, поступившее в ГАУ ВО «ЦР АВС» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан

7.1. Руководитель ГАУ ВО «ЦР АВС», заместители руководителя несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в ГАУ ВО «ЦР АВС».

7.2. Специалисты, 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.

8. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

8.1. ГАУ ВО «ЦР АВС» 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.

8.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

8.4. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется кадровым работником.

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

8.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемой кадровым работником.

8.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководитель ГАУ ВО «ЦР АВС».

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу ГАУ ВО «ЦР АВС» не является основанием для снятия обращения с контроля.

8.6. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ и

настоящего Положения несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9. Заключительные положения

9.1. Обращения граждан и материалы к ним хранятся в соответствующем номенклатурном деле в течение 3 лет.

9.2. Срок действия Положения не ограничен. При изменении законодательства, в него вносятся изменения в установленном порядке.

9.3. Приложения к настоящему Положению:

- Форма журнала учета обращений граждан.
- Карточка личного приема граждан.

Форма

Журнал учета обращений граждан

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

Карточка личного приема граждан

№ _____ « ____ » _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Место работы гражданина, должность: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: _____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
