

Утверждено
приказом Государственного автономного
учреждения дополнительного образования
Мурманской области «Кандалакшская
спортивная школа по санному спорту»
от «11» марта 2023г. № 37

Порядок рассмотрения обращений граждан и общественных объединений

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан и общественных объединений (далее - Порядок) регламентирует порядок рассмотрения (регистрации, непосредственного рассмотрения, подготовки и направления ответов) обращений граждан и общественных объединений, личного приема граждан, контроля за рассмотрением обращений, формирования и анализа отчетности по рассмотрению обращений граждан в Государственное автономное учреждение дополнительного образования Мурманской области «Кандалакшская спортивная школа по санному спорту» (далее-Учреждение).
2. Рассмотрение обращений граждан и общественных объединений (далее - обращения) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), постановлениями и распоряжениями Правительства Мурманской области и Губернатора Мурманской области, настоящим Порядком и иными правовыми актами.
3. Ответственные исполнители (далее - исполнители), директор Учреждения, либо лицо, исполняющее его обязанности (далее – Директор Учреждения), обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поступивших обращений, принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Требования к письменному обращению

4. Письменное обращение должно содержать наименование государственного учреждения, в которое оно направляется, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес (допускается указание адреса электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.
5. Отсутствие в обращении подписи гражданина, даты, а в обращении в форме электронного документа также электронной цифровой подписи, не является основанием для оставления такого обращения без рассмотрения.

3. Регистрация и передача письменных обращений на исполнение

6. Письменное обращение, в том числе поступившее по электронной почте, принятое на личном приеме, подлежит обязательной регистрации лицом, ответственным за делопроизводство (далее - Секретарь), в журнале регистрации входящей документации (далее - Журнал регистрации ВД), а также в Журнале регистрации обращений граждан и общественных объединений (далее – Журнал регистрации ОГ), который ведется по форме согласно приложению № 1 к Порядку, в течение 3 календарных дней с момента поступления в Учреждение.

Если последний день срока регистрации обращения совпадает с нерабочим днем (праздничным или выходным) регистрация осуществляется в день, предшествующий такому нерабочему дню.

Регистрация обращения в Журнале регистрации ОГ осуществляется путем заполнения граф «БЮП», «№ п/п», «Дата регистрации», «Входящий №», «Срок исполнения», «ФИО, адрес заявителя», «Содержание обращения».

7. По просьбе гражданина при приеме обращения факт приема удостоверяется подписью лица, принявшего обращение, на втором представленном гражданином экземпляре обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

8. В день регистрации Секретарь передает обращение Директору Учреждения.

9. Директор Учреждения не позднее следующего рабочего дня со дня передачи ему обращения определяет исполнителя и передает обращение Секретарю.

10. Секретарь не позднее следующего рабочего дня со дня получения от Директора Учреждения обращения с резолюцией осуществляет отметку об исполнителе (исполнителях) в Журнале регистрации ВД, а также в Журнале регистрации ОГ и передает обращение исполнителю (ответственному исполнителю).

11. Исполнитель (ответственный исполнитель) при получении обращения проставляет в Журнале регистрации ОГ дату получения и подпись.

4. Рассмотрение письменных обращений

12. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией (содержит хотя бы один вопрос, входящий в компетенцию Учреждения), подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения. В указанный срок включается также день отправки (по почте, по электронной почте) либо передачи гражданину под подпись ответа на обращение.

13. Директор Учреждения в исключительных случаях (необходимость проверки, требующей больших временных затрат, и т.д.), а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение, по форме согласно приложению № 2 к Порядку в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения. Директор Учреждения вправе установить сокращённый срок рассмотрения обращения, требующего оперативного рассмотрения, а также не нуждающегося в дополнительном изучении и проверке.

14. Письменное обращение, в котором не содержится ни одного вопроса, входящего в компетенцию Учреждения, подлежит перенаправлению с сопроводительным письмом по форме согласно приложению № 3 к Порядку в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения в соответствующий орган (органы) или соответствующему должностному лицу (лицам), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и причинах такой переадресации. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

При этом перенаправляется оригинал обращения, копия остается в Учреждении. Если обращение перенаправляется в несколько органов, оригинал направляется в один из органов (как правило, в компетенцию которого входит решение первого содержащегося в обращении вопроса), в остальные органы направляются копии.

15. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции Учреждения, а также другого органа (других органов), в указанный орган (органы) с сопроводительным письмом по форме согласно приложению № 4 к Порядку в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется копия обращения для рассмотрения в части касающейся, оригинал остается в Учреждении. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

16. Направление обращения в виде жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, не допускается.

17. В случае если в соответствии с запретом, указанным в пункте 16 Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с сопроводительным письмом по форме согласно приложению № 5 к Порядку в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с сопроводительным письмом по форме согласно приложению № 6 к Порядку. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

19. Если в обращении содержится информация о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией с сопроводительным письмом по форме согласно приложению № 7 к Порядку с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и причинах

такой переадресации. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

20. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

21. Если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается о недопустимости злоупотребления правом по форме согласно приложению № 8 к Порядку. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

22. 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 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению, по форме согласно приложению № 9 к Порядку. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

23. В случае 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, Руководитель Учреждения 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 в Учреждение. О данном решении гражданин уведомляется по форме согласно приложению № 10 к Порядку.

24. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения по форме согласно приложению № 11 к Порядку. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения.

25. Если в обращении содержится просьба гражданина не направлять ему ответ, ответ в обязательном порядке направляется.

26. Исполнитель (ответственный исполнитель) самостоятельно определяет наличие необходимости перенаправления обращения, направления копий обращения в другие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, направления соответствующих запросов с целью подготовки ответа на обращение. Указанные запросы направляются по форме согласно приложению № 12 к Порядку.

В случае необходимости рассмотрение обращения может быть обеспечено с выездом на место.

Если в обращении не содержится достаточной информации для подготовки ответа, допускается приглашать гражданина с целью получения от него устных пояснений либо получать такие пояснения посредством телефонной связи. Ответственный исполнитель определяет способы взаимодействия соисполнителей, формы получения от них информации и материалов, необходимых для подготовки ответа на обращение (устно, письменно, электронным сообщением), а также сроки предоставления такой информации и материалов.

27. Соисполнители представляют ответственному исполнителю в установленные им сроки запрашиваемые информацию и материалы.

28. Ответственный исполнитель (исполнитель) по результатам рассмотрения обращения готовит проект ответа и передает его с приложением запросов и ответов на запросы Секретарю не позднее чем за 5 рабочих дней до дня истечения срока рассмотрения обращения. В проекте ответа в зависимости от информации, содержащейся в обращении, указываются почтовый адрес и/или адрес электронной почты гражданина.

29. Секретарь при получении проекта ответа проставляет в Журнале регистрации ОГ дату получения и подпись.

30. Секретарь обеспечивает передачу проекта ответа на подпись Директору Учреждения в день получения его от исполнителя (ответственного исполнителя).

В случае наличия у Директора Учреждения замечаний к проекту ответа исполнитель (ответственный исполнитель) обеспечивает подготовку окончательного варианта проекта ответа не позднее чем за 3 рабочих дня до дня истечения срока рассмотрения обращения и передает его Секретарю, о чем последний делает соответствующую отметку в Журнале регистрации ОГ (дата получения и подпись).

31. Секретарь обеспечивает регистрацию подписанного Директором Учреждения ответа на обращение в Журнале исходящей документации, заполнение графы «Отметка об исполнении» Журнала регистрации ОГ в части подграф «Дата регистрации», «Исходящий №», «Дата отправки», отправку (передачу) ответа не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения. Ответ отправляется на все указанные в нем адреса (почтовый, адрес электронной почты).

Если последний день срока рассмотрения совпадает с нерабочим днем (праздничным или выходным) отправка (передача) обращения осуществляется в день, предшествующий такому нерабочему дню.

32. Письма, отправка которых осуществляется в соответствии с Порядком в течение 7 календарных дней, передаются исполнителем (ответственным исполнителем) Секретарю не позднее чем за 1 рабочий день до дня истечения указанного срока.

Прием указанных писем, регистрация и отправка осуществляются Секретарем в соответствии с пунктами 31-33 Порядка.

33. Не позднее следующего рабочего дня после отправки ответа (письма) Секретарь формирует пакет документов по обращению, который включает в себя:

- обращение (оригинал или копия);- копии запросов в государственные органы,

- органы местного самоуправления, должностным лицам (при наличии);
- копии ответов на указанные запросы (при наличии);
- документы, подтверждающие отправку (распечатка из электронной почты, копия реестра почтовых отправлений) или передачу ответа гражданину;
- ответ на обращение (письмо) (при наличии);
- копию письма о перенаправлении обращения (уведомления гражданина) (при наличии).

Пакеты документов по обращениям подшиваются Секретарем в папку «Обращения граждан».

5. Личный прием граждан

34. Личный прием граждан в Учреждении проводится Директором Учреждения, заместителем директора.

35. График приема граждан утверждается приказом Учреждения и не позднее следующего рабочего дня размещается на официальном сайте Учреждения <http://kandanaturban.ru/>.

36. Запись на личный прием осуществляется Секретарем в журнале записи на личный прием по предварительному согласованию с лицом, запись на прием к которому осуществляется. Порядковый номер записи в указанном журнале должен соответствовать номеру карточки учета личного приема гражданина, оформляемой по форме согласно приложению № 13 к Порядку (далее – карточка учета).

Секретарь в день записи на прием знакомит ответственных за прием лиц с соответствующими записями в указанном журнале под подпись. Секретарь не позднее рабочего дня, предшествующего дню личного приема, проставляет в карточке учета соответствующий номер, вносит в нее сведения о фамилии, имени, отчестве, адресе гражданина, теме обращения и передает указанную карточку лицу, которое должно провести прием, под подпись.

37. Гражданин при личном приеме предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

38. При личном приеме лицо, ведущее прием, заполняет карточку учета в части даты приема, времени начала и окончания приема, кода типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, содержания обращения, содержания принятого решения, указывает свою должность, проставляет подпись и обеспечивает заполнение гражданином фамилии, инициалов и проставление им своей подписи. При осуществлении приема Директором Учреждения указанные действия осуществляются Секретарем.

39. Лицо, осуществившее личный прием, не позднее следующего за днем приема рабочего дня передает карточку учета Секретарю. Письменное обращение, принятое в ходе приема, передается Секретарю одновременно с карточкой учета.

Регистрация и рассмотрение указанного обращения осуществляется в соответствии с разделами 3 и 4 Порядка.

40. В случае если в ходе устного приема гражданин получил ответы на все интересующие вопросы, с его согласия делается соответствующая отметка в карточке приема.

41. Если в ходе приема выясняется, что для подготовки ответа необходима дополнительная проверка, или гражданин настаивает на получении письменного ответа, ответ на обращение дается письменно лицом, осуществляющим прием, или по поручению лица, осуществляющего прием, не позднее 30 календарных дней со дня приема. Подготовка ответа осуществляется в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений.

Секретарь приобщает копию ответа к карточке учета.

42. Если в ходе личного приема гражданин обращается по вопросам, не входящим в компетенцию Директора Учреждения, ему разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

44. Карточки учета с копиями ответов (при наличии) формируются в дело Секретарем и хранятся в приемной.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и ответственность за его нарушение

45. Общий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Учреждение осуществляет Директор Учреждения.

46. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, находящихся на рассмотрении в отделах, осуществляют начальники соответствующих отделов, заместитель директора.

47. Секретарь осуществляет контроль за своевременным предоставлением исполнителями (ответственными исполнителями) проектов ответов, карточек учета.

В случае если исполнителем (ответственным исполнителем) в установленный срок не предоставлен проект ответа Секретарь не позднее следующего рабочего дня предоставляет заместителю директора соответствующую информацию в форме служебной записки.

Заместитель директора выясняет причины нарушения установленного срока и не позднее следующего дня со дня получения от Секретаря информации готовит на имя Директора Учреждения служебную записку.

48. Директор Учреждения по итогам рассмотрения служебной записки и получения объяснения от исполнителя (ответственного исполнителя) может принять решение о необходимости проведения в отношении указанного лица служебной проверки.

49. В целях контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком, утверждаемым приказом Учреждения.

Внеплановые проверки проводятся в случаях поступления жалоб на нарушение порядка рассмотрения обращений, выявления лицами, осуществляющими контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, фактов нарушения указанного порядка.

50. Исполнители (ответственные исполнители), Секретарь за нарушение Порядка могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

51. За нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений предусмотрена административная ответственность должностных лиц.

7. Формирование и анализ отчетов по результатам рассмотрения обращений

52. Ежемесячно Секретарь в Журнале регистрации ОГ обобщает данные о количестве обращений, что отражает в строке «ИТОГО» и формирует отчет в произвольной форме:

- о количестве исполненных обращений;
- о количестве обращений, находящихся в работе;
- об обращениях, срок рассмотрения которых истекает на следующей неделе с указанием исполнителей (ответственных исполнителей).

Указанный отчет предоставляется заместителю директора не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем.

53. Ежемесячно Секретарь формирует сводные отчеты по работе с обращениями граждан и общественных объединений по формам согласно приложения № 14 к Порядку и предоставляет их заместителю директора не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, а также в Министерство спорта Мурманской области.

54. Ежеквартально Секретарь формирует нарастающим итогом сводные отчеты по работе с обращениями граждан и общественных объединений по форме согласно приложения № 14 к Порядку и предоставляет их заместителю директора не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

55. Заместитель директора анализирует представляемые Секретарем отчеты и ежеквартально в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляет Директору Учреждения аналитическую записку, содержащую результаты проведенного анализа поступивших и рассмотренных обращений. Аналитическая записка должна содержать предложения по принятию конкретных мер, направленных на совершенствование порядка рассмотрения обращений и комплексное решение содержащихся в обращениях вопросов.