



Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении «Физкультурно-оздоровительный центр «Сокол»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок подачи и рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих в муниципальное автономное учреждение «Физкультурно-оздоровительный центр «Сокол» (далее – Учреждение).

1.2. Цель настоящего положения – реализация конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также право граждан на обращения в учреждения и организации.

1.3. Задачами настоящего положения являются: своевременное, объективное, всестороннее рассмотрение обращений граждан, принятие и исполнение решений по ним, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю.

1.4. Работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами.

1.5. Основными принципами в работе с обращениями граждан являются:

- защита прав и свобод и законных интересов человека и гражданина, укрепления законности и правопорядка;

- обязанности рассмотрения обращения граждан независимо от их пола, возраста, национальности, языка, происхождения, принадлежности к социальным группам и общественным объединениям, имущественного и должностного положения, отношения к религии;

- своевременность и объективность рассмотрения обращений.

1.6. В настоящем положении используются следующие понятия:

1.6.1. **обращение граждан** (далее обращение) – поступающие в Учреждение письменные или в форме электронного документа, предложения, заявления или жалобы, а также устные индивидуальные или коллективные обращения граждан;

1.6.2. **предложение** – рекомендации гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности общества и Учреждения;

1.6.3 **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

1.6.4. **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

1.6.5. **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовым адресе, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет:

<https://www.focsokol.ru/>

2.2. Почтовый адрес учреждения: 623300 Свердловская обл., г.Красноуфимск, ул.Металлистов, д.7.

Телефоны для справок по обращению граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников учреждения: (34394) 7-71-77.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: focsokol@mail.ru.

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 623300, Свердловская область, г.Красноуфимск, ул.Металлистов, д.7.

График работы:

Понедельник-четверг с 08.30 до 17.30

Пятница: с 08.30 до 16.30

Обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00

2.4. На официальном сайте Учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.5. Информация об организации рассмотрения обращения граждан, размещается на сайте Учреждения.

2.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в Учреждение;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение.

3. Срок рассмотрения обращения

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок до 7 (семи) дней со дня их регистрации в Учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 (тридцать) дней со дня их регистрации.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер. Сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором Учреждения на срок не более чем 30 (тридцать) дней. В случае продления срока рассмотрения обращения Учреждение сообщает в письменном виде гражданину, направившему обращение о принятом решении.

3.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращений

4.1. Основание для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное.

- в письменном виде по почте в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение;
- лично в Учреждение.

4.2. При рассмотрении обращения Учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления и жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом от имени заявителя без доверенности.

4.6. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

5.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

5.2. 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 или соответствующему должностному лицу.

5.3. Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов в случае содержания в нем нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращения

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении, при желании имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения его обращения.

6.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан, документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителем информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения информации о работе с обращениями на официальном сайте Учреждения.

7.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять обращения в электронном виде с использованием официального сайта Учреждения.

8. Личный прием граждан в учреждении

8.1. Организация личного приёма граждан.

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения в ближайшее, удобное для сторон, время.

8.1.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ).

8.1.3. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его, или иных лиц нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 (тридцати) минут.

8.1.4. На устное обращение, при изложении фактов в момент обращения не требующих дополнительной проверки, с согласия гражданина, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

8.1.5. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

8.1.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Работа с письменными обращениями граждан в Учреждении

9.1. Прием письменных обращений граждан.

9.1.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения регистрируются в журнале входящей корреспонденции.

9.1.2. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- в конвертах, которых обнаружилась недостающая документов, упоминаемых автором или вложений в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

9.1.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

9.2. Регистрация письменных обращений.

9.2.1. Регистрация письменных обращений граждан и обращений граждан, поступивших по электронной почте в Учреждение, в журнале входящей корреспонденции, осуществляется в течение 3 (трех) дней с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

9.2.2. Прошедшие регистрацию обращения граждан, в зависимости от содержания вопроса, в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

9.3. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю директора Учреждения, (соответствующим специалистам (сотрудникам));
- направлению в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

9.4.1. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.4.2. Обращение читается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.4.3. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, направившему обращение.

9.4.6. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.4.7. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.4.8. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

9.4.9. Ответы на обращение граждан подписывает директор Учреждения. 9.4.10. Подлинные документы, приложенные заявителем к обращению, возвращаются заявителю заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

9.4.11. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомления о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.



МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР «СОКОЛ»

623300, г. Красноуфимск, ул. Metallistov 7, тел.: 89521383046,
ОГРН 1169658067611, ИНН 6619018290/КПП 661901001

«30» августа 2023г.

№ 226/ОД

Приказ

«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении «Физкультурно-оздоровительный центр «Сокол»

В целях реализации конституционного права граждан на личное, индивидуальное и коллективное обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также право граждан на обращения в учреждения и организации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении «Физкультурно-оздоровительный центр «Сокол» (Приложение №1 к Приказу).
2. Разместить Положение на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор МАУ «ФОЦ «Сокол»



К.В. Васильев