

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора ГАУ НО
«ФОК в г. Лукоянов
Нижегородской области»
№ 33-ОД от 03.06.2019

Положение

о порядке рассмотрения обращений граждан
в Государственном автономном учреждении Нижегородской области
«Физкультурно-оздоровительный центр в г. Лукоянов Нижегородской
области»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУ НО «ФОК в г. Лукоянов Нижегородской области» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Государственное автономное учреждение Нижегородской области «Физкультурно-оздоровительный комплекс в г. Лукоянов Нижегородской области» (далее – Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, 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.

II. Порядок приема и регистрации обращения

2.1. Письменные обращения направляются в Учреждение посредством почтовой связи по адресу: 607800, г.Лукоянов, ул. Загородная, д. 39 В.

Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (831 96) 4-28-85.

2.2. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, ответственного за его исполнение, осуществляет Приемная по телефонному номеру: 8 (831 96) 4-28-85.

2.3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы в Интернет-приемной ссылка на которую размещается на официальном сайте Учреждения, а также по адресу электронной почты Учреждения: fok-luk@mail.ru

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.4. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации сотрудником Приемной Учреждения в течение трех дней со дня поступления.

2.5. При регистрации на обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп

установленного образца с указанием даты регистрации обращения в журнале и регистрационного номера обращения.

На каждое поступившее в Учреждение обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

2.6. Зарегистрированные обращения направляются директору Учреждения либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор 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.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

3.4. Письменное обращение, содержащее 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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, за исключением случая, указанного в пункте 3.11 настоящего Положения.

3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. 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.

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

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

3.9. В случае, если 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.

3.10. 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.11. 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.

3.12. 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, директор либо уполномоченное на то лицо 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 уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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 Министерство.

3.13. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

IV. Подготовка ответов на обращения граждан

4.1. Зарегистрированные обращения направляются директору либо уполномоченному им лицу, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

После рассмотрения обращения директором либо уполномоченным им лицом, оно в тот же день передается с резолюцией соответствующему специалисту для разрешения.

4.2. Специалист Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 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;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;
- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 3.5 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. В случае необходимости рассматривающие обращение работники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в соответствии с частью 2

статьи 9 Федерального закона № 59-ФЗ. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается директором. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка составляется в двух экземплярах, один экземпляр остается у ответственного исполнителя, второй - передается в приемную вместе со всеми материалами по рассмотрению обращения.

4.4. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.5. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения.

4.7. В соответствии с частью 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на обращение подписывается директором, либо лицом исполняющим обязанности директора Учреждения.

4.8. Подготовленные ответы распечатываются в необходимом количестве экземпляров основным исполнителем, направляются на подписание директору либо уполномоченному им лицу с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету обращения).

Экземпляры распечатанных ответов, которые остаются в материалах дела, визируются всеми ответственными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения.

4.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в

Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.10. После подписания директором, либо уполномоченным на то должностным лицом, ответа по результатам рассмотрения обращения, все материалы предоставляются в приемную для регистрации и отправки адресатам. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения в приемную ответственность за них несут ответственные исполнители.

4.11. Приемная, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные, обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения, информирование органов власти, при необходимости, в установленные законом сроки, с фиксацией факта направления документов в реестре почтовых отправлений.

В случае, если ответ заявителю необходимо направить по электронной почте, приемная после внесения регистрационных данных, направляет первый экземпляр ответа ответственному исполнителю для изготовления и отправки заявителю скан-копии ответа.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.12. Документы исполненного обращения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в приемной в соответствии с номенклатурой дел.

4.13. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, 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 у исполнителя.

V. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан проводится руководителем Учреждения в соответствии с графиком.

Личный прием осуществляется: понедельник с 10:00 до 15:00 ч.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Учреждения, а также на информационном стенде Учреждения и иных местах, доступных для посетителей.

5.2. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания обращения непосредственно в Учреждении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

5.3. Места получения информации о работе с обращениями в Учреждении оборудуются информационными стендами с указанием графика приема руководством Учреждения, места проведения приема, телефонов для предварительной записи на прием.

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

5.5. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины,

родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема. (Приложение 2 к настоящему Положению).

5.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

В случае, если для рассмотрения обращения гражданина, поступившего на личном приеме, необходимо проведение дополнительных мероприятий, директором Учреждения, либо уполномоченным им лицом, выносится резолюция в карточке личного приема гражданина с указанием поручения по данному обращению и определением ответственного исполнителя, которому поручено рассмотрение обращения по существу.

5.7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. В соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов о чем заносится информация в карточку личного приема.

VI. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

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

6.2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем Учреждения.

6.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны граждан осуществляется путем получения устной информации по телефону, а также письменной информации или информации в электронной форме по запросу.

VII. Заключительные положения

7.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

7.2. Вопросы по рассмотрению обращений граждан, неурегулированные данным Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Форма Журнала учета обращений граждан

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о порядке

рассмотрения обращений граждан

в ГАУ НО «Физкультурно-оздоровительный комплекс в г. Лукоянов

Нижегородской области»

№ п/п

Дата личного приема

Фамилия, имя, отчество

(при наличии)

Краткое содержание обращения

Результат рассмотрения обращения

1

2

3

4

5

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Карточка личного приема граждан

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению о порядке

рассмотрения обращений граждан

в ГАУ НО «Физкультурно-оздоровительный комплекс в г. Лукоянов
Нижегородской области»

Карточка личного приема граждан

№ _____ " ____ " _____ 20__ г.

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 поучения:

Подпись лица, ведущего прием, дата:
