



**Порядок  
работы по рассмотрению обращений граждан в государственном автономном  
учреждении Волгоградской области «Центр водных видов спорта  
«Спартак-Волгоград»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы по рассмотрению обращений граждан в ГАУ ВО «ЦВВС «Спартак-Волгоград» (далее - порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения результативности и качества, открытости и доступности работы по рассмотрению обращений граждан в ГАУ ВО «ЦВВС «Спартак-Волгоград» (далее - учреждение), определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- настоящим порядком.

1.3. В настоящем порядке используются основные термины, определенные статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

1.5. Работа с обращениями граждан включает в себя рассмотрение письменных обращений граждан, обращений поступивших в форме электронного документа и устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

1.6. Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иных организаций и их должностных лиц.

**2. Способы направления обращений гражданами**

2.1. Граждане направляют свои обращения для рассмотрения:

- нарочно через приемную учреждения
- почтовым отправлением в адрес учреждения: 400137, г. Волгоград, ул.8-ой Воздушной Армии, 12
- в ходе личного приема граждан;

- по электронной почте: spartak\_volgograd@volganet.ru;

### **3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Рассмотрение обращения осуществляется в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

3.2. Рассмотрение обращений граждан, содержащих информацию о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, производится безотлагательно.

3.3. Руководитель учреждения, заместители руководителя вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

### **4. Требования к письменному обращению граждан**

4.1. 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.

4.2. 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.

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

### **5. Организация личного приема граждан**

5.1. Личный прием граждан ведут руководитель учреждения (заместители руководителя учреждения), начальник отдела по спортивно-массовой и административной работе.

5.2. Личный прием граждан в учреждении проводится:

-руководителем учреждения (заместителями руководителя учреждения) по четвергам с 15.30 часов до 16.30 часов;

-начальником отдела по спортивно-массовой и административной работе – по пятницам с 16.30 часов до 17.30 часов.

При личном приеме граждане предъявляют документ, удостоверяющий их личность.

5.3. Руководитель учреждения, заместители руководителя, начальник отдела по спортивно-массовой и административной работе вправе проводить прием граждан в своих служебных кабинетах.

## **6. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении обращений**

6.1. 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.

6.2. 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.

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

## **7. Результат рассмотрения обращения граждан**

7.1. 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 приема;
- 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.

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

## **8. Перечень оснований, при которых ответ на обращение не дается**

8.1. Ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

В этом случае обращение не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

-в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В этом случае обращение не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

## **9. Последовательность действий при выполнении работы с обращениями граждан**

9.1. Работа с обращениями граждан включает в себя следующие действия:

- прием обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан в учреждении;
- личный прием граждан;
- постановка обращений на контроль;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений.

## **10. Рассмотрение обращений граждан**

10.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

Поступившие учреждение письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

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

10.3. 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.

10.4. При наличии оснований, указанных в пункте 8.1 настоящего порядка, 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.

10.5. 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.

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

10.7. 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 учреждения 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 учреждение или одному и тому же должностному лицу учреждения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.8. 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.

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

10.10. 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.

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

10.12. 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.

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

## **11. Организация личного приема граждан**

11.1. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

11.2. 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 порядком.

11.3. 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.

11.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в ходе личного приема гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

## **12. Постановка обращений на контроль и продление сроков рассмотрения обращений**

12.1. В обязательном порядке ставятся на контроль обращения граждан, поступившие в учреждение из органов власти, из прокуратуры, с конкретными поручениями, с указанием сроков исполнения поручений.

12.2. Решение о постановке на контроль отдельных обращений граждан (о конкретных нарушениях прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение) вправе принять руководитель учреждения (его заместители).

12.3. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляет отдел по спортивно-массовой и административной работе.

12.4. Обращение может быть возвращено должностному лицу для более детального рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

12.5. Обращения граждан снимаются с контроля после направления должностными лицами-исполнителями ответов на обращения граждан или после предоставления копий ответов на обращения граждан, направленные им на рассмотрение.

12.6. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательного ответа гражданину.

12.7. В исключительных случаях (когда вопрос выносится на рассмотрение какого-либо коллегиального органа учреждения, либо запланировано проведение дополнительных проверок по фактам, изложенным в обращении), срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

12.8. Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководителем учреждения.

В этом случае, не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения заявителю направляется уведомление (промежуточный ответ) с обязательным указанием причин продления срока рассмотрения его обращения, согласно п. 2 ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## **13. Оформление ответов на обращения**

13.1. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель учреждения, его заместители, либо уполномоченное на то должностное лицо.

13.2. 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.

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

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

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

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

13.7. После регистрации ответа и присвоения исходящего номера документа осуществляется его отправка соответствующему адресату. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

#### **14. Хранение обращений**

14.1. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается отделом, ответственным за рассмотрение обращения в течение 5 лет.

14.2. По истечении сроков хранения в архиве отдела соответствующие обращения и материалы их рассмотрения уничтожаются в установленном порядке.

#### **15. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений**

15.1. Справочную информацию гражданам предоставляет специалисты отдела, ответственного за рассмотрение обращения.

15.2. Информация предоставляется при личном обращении гражданина или по телефону.

15.3. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение должностным лицам в соответствии с компетенцией, в структурные подразделения учреждения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.