

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Владимирской области «Конноспортивная школа»

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Владимирской области «Конноспортивная школа» (далее -Положение) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении Владимирской области «Конноспортивная школа» (далее -Учреждение).

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

1.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Учреждение осуществляется по адресу: г.Владимир, микрорайон Заклязьменский, ул.Восточная, д.2. По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции – инструктор-методист -, проставляет (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения штампы: ГБУ ВО «КСШ», "Дата". Штамп "Дата" является наборным и состоит из двухзначного числа месяца, названия месяца и четырехзначного числа года.

1.4. График работы Учреждения для приема корреспонденции:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9:00 до 17:00.

1.5. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 600023, г.Владимир, микрорайон Заклязьменский, ул.Восточная, д.2.

1.7. Электронные обращения направляются на электронный адрес Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": konisport33.ru: Раздел - Контакты: Обращения граждан.

1.8. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством Учреждения (директором и заместителем директора по СР) , осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон) и настоящим Положением.

II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется инструктором-методистом Учреждения и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми. Конверты с пометкой "лично", не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Учреждения. Обращения после прочтения должностными лицами Учреждения в

случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию инструктору-методисту.

2.2. Регистрация письменных обращений производится в день их поступления в Учреждение. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп: ГБУ ВО «КСШ» Вх. № _____, " ____ 20 ____ г."

В случае, если место, пред назначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. Обращение, направленное гражданином на сайт Учреждения в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня инструктору-методисту. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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. Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляются инструктором-методистом.

III. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Инструктором-методистом после регистрации в тот же день направляет для рассмотрения обращения руководителю Учреждения либо уполномоченному лицу Учреждения.

3.4. Обращения, рассмотренные руководителем Учреждения либо уполномоченным лицом Учреждения, передаются инструктору-методисту для регистрации, указания по исполнению и постановки на контроль.

3.5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько исполнителей Учреждения, то инструктор-методист направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки. Соисполнители в течение первой

половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

3.6. Ответственное лицо Учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе: о возврате на следующий день инструктору-методисту обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к его компетенции; о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации; о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.2. Учреждение 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.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган 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.

4.4. 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 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. 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.

4.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Работник Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина. Работник Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении. Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке: для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии); название улицы, номер дома, номер квартиры; название населенного пункта (города, поселка и тому подобное); название района; название республики, края, области, автономного округа (области); название страны (для международных почтовых отправлений); почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса работник Учреждения, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству Учреждения о снятии с контроля такого обращения. Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом работники Учреждения, ответственные за рассмотрение обращения, должны обратиться к руководителю Учреждения либо уполномоченному лицу Учреждения с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной с инструктором-методистом.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, принятые необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

5.3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником Учреждения, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, инструктор-методист, ответственный за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В случае принятия руководителем Учреждения либо уполномоченным лицом Учреждения решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в Учреждении прекращена переписка, то такое обращение рассматривается Учреждением в порядке, установленном настоящим Положением.

5.4. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Учреждением в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. Ответ гражданину оформляется на бланке в установленном в Учреждении порядке. При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес. На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части.

Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий. Например:

Иванову И.И.

ул. Николоямская, д. 56, кв. 11,

г. Москва, 109004

Некоторые общепринятые сокращения элементов почтового адреса:

бульвар - бул.

город - г.

деревня - дер.

дом - д. (д. За, д. 3б)

квартира - кв.

корпус - корп.

микрорайон - мкр-н

набережная - наб. населенный

пункт - н.п. область - обл.

переулок - пер. площадь - пл.

поселок - пос.

поселок городского типа - пгт

проезд - пр.

проспект - просп.

рабочий поселок - раб. пос.

район - р-н

село - с.

станица - ст-ца

станция - ст.

строение - стр.

улица - ул.

хутор - хут.

шоссе - ш.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение. Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона. Ответы на обращения подписываются руководителем Учреждения - директором или лицом, его замещающим. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее 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.

При поступлении на рассмотрение в Учреждение обращения из Департамента по физической культуре и спорту администрации Владимирской области, других органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

VI. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Личный прием граждан

- 7.1. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителем по спортивной работе.
 - 7.2. Личный прием граждан директором Учреждения осуществляется во II вторник месяца с 11:00 до 12:00.
 - 7.3. Личный прием граждан заместителем директора Учреждения по спортивной работе осуществляется в I и III вторник месяца с 9:30 до 12:00.
- Возможен прием граждан в другое время по предварительной записи по телефону: (4922) 222-198.
- 7.4. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах вывешивается в доступном месте в зданиях Учреждения и размещается на сайте Учреждения.
 - 7.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
 - 7.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 - 7.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
 - 7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
 - 7.9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

- 8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.
- 8.2. Контроль за соблюдением ответственными лицами Учреждения порядка рассмотрения обращений осуществляется инструктором-методистом и включает в себя:
постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
продление срока исполнения;
снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению руководства Учреждения на внутренний документ работника Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения.

- 8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется работниками Учреждения, ответственными за их рассмотрение.
- 8.4. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан проводится инструктором-методистом. Инструктор-методист ежегодно подготавливает и докладывает руководителю Учреждения результаты рассмотрения обращений, поступивших в Учреждение за текущий год.