

УТВЕРЖДЕНО

приказом исполняющего обязанности
директора государственного
автономного учреждения «Спортивная
школа олимпийского резерва зимних
видов спорта»

от 11 мая 2021 года № 64-ОД

А.А. Ферстяев

**Положение по работе с обращениями граждан и населением
в ГАУ СШОР ЗВС**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение составлено в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.12.2018) и Уставом государственного автономного учреждения «Спортивная школа олимпийского резерва зимних видов спорта».

1.2. Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений), поступающих в адрес государственного автономного учреждения «Спортивная школа олимпийского резерва зимних видов спорта» (далее – ГАУ СШОР ЗВС), правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.3. Заявителями являются граждане Российской Федерации, объединения граждан, в том числе юридические лица, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, либо их представители, уполномоченные в установленном законодательством Российской Федерации порядке выступать от их имени при взаимодействии с организациями (далее - Заявители).

2. Регистрация обращений граждан

2.1. Перечень процедур (действий) при рассмотрении обращений.
Рассмотрение обращений включает в себя следующие процедуры:

- рассмотрение письменных обращений;
- рассмотрение обращений граждан в ходе личного приема.

Процедура рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие действия:

- прием и первичная обработка обращений;
- регистрация и аннотирование поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- постановка обращения на контроль;
- оформление и направление ответа на обращение;
- представление заявителю информации о рассмотрении направленного им обращения;
- оформление дела по обращению, хранение.

Процедура рассмотрения обращений в ходе личного приема включает в себя следующие действия:

- запись на личный прием;
- личный прием;
- подготовка и направление письменного ответа на обращение, поступившее в ходе личного приема;
- оформление дела по обращению, поступившему в ходе личного приема.

2.2. Рассмотрение письменных обращений.

Письменное обращение может поступить в ГАУ СШОР ЗВС:

- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- на официальный сайт;
- на адрес электронной почты.

Основанием приема и первичной обработки обращений является поступление письменного обращения в ГАУ СШОР ЗВС.

Все поступающие в ГАУ СШОР ЗВС документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются работником, на которого возложены обязанности введения делопроизводства в день их поступления.

При этом:

- проверяется правильность содержания корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), конверты подкалываются и сохраняются в делах;
- поступившие документы (копии аттестатов, дипломов, трудовых книжек, пенсионных удостоверений, фотографии и другие приложения) прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.3. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

2.4. Работник, на которого возложены обязанности введения делопроизводства, регистрирует письма граждан:

- в журнале учета входящей корреспонденции от граждан. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма «ГАУ СШОР ЗВС входящий №... от....».
- в регистрационной карточке СЭДД:

а) указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрирует первого заявителя или того, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывает в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

б) отмечает социальное положение и льготную категорию обратившегося (при наличии);

в) если письмо переслано, то указывает откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их Заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося гражданина. В случае если последний прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются адресату;

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные вопросы;

- в СЭДД проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же Заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или Заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- заполняет рубрикатор СЭДД, составляет и вводит аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

- в СЭДД проставляет тему согласно тематическому классификатору. Если в обращении ставится несколько вопросов, то тематика указывается по каждому из них;

- в СЭДД осуществляет ввод необходимых примечаний, определяет и вводит фамилию, имя, отчество директора, в функции которого в соответствии с распределением полномочий входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;

- на поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляет штамп «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляет штамп «Контроль. Срок _____».

Поступившие обращения после регистрации оформляются в дела с заполнением карточки вопроса. Конверты, в которых поступили обращения, вкладываются в дела.

2.5. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередная регистрационный номер. В записи делается

отметка «повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.6. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.7. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции от граждан указывается контрольный срок исполнения.

2.8. Директор ГАУ СШОР ЗВС знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.9. Работник, на которого возложены обязанности введения делопроизводства, указывает в журнале учета входящей корреспонденции от граждан исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.10. При снятии с контроля в журнале входящей корреспонденции от граждан делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.

2.11. При регистрации предложений, заявлений и жалоб, поступивших от Правительства Сахалинской области или другого органа исполнительной власти, Министерства спорта Сахалинской области и других вышестоящих организаций производится соответствующая запись.

2.12. Исполнители, работники ГАУ СШОР ЗВС, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы должностных лиц;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам в соответствующие отделы ГАУ СШОР ЗВС.

3.2. Работники ГАУ СШОР ЗВС при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

- сообщать гражданам, как правило, в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случаях необходимости разъяснять порядок обжалования.

3.3. Ответы на обращения граждан дают исполнители за подписью директора ГАУ СШОР ЗВС.

3.4. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью директора ГАУ СШОР ЗВС.

3.5. Обращения граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы признаются анонимными. В журнале входящей корреспонденции делается запись «без подписи», территория указывается по штемпелю. Анонимные письма, как правило, не рассматриваются.

3.6. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в следующие сроки:

- подлежащие направлению в другие организации и учреждения - в течение 5 дней;

- требующие информации и консультации - до 15 дней;

- требующие проверки, изучения и принятия мер - до 1 месяца. Сроки исполнения писем исчисляются со дня поступления в ГАУ СШОР ЗВС.

3.7. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором ГАУ СШОР ЗВС, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему заявление или жалобу, или организации, переславшей в муниципальный орган управления образованием письмо гражданина.

3.8. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.9. 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 в сфере внутренних дел и Губернатору Сахалинской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Уведомление заявителя о направлении его обращения по подведомственности осуществляется в день направления обращения по подведомственности.

3.10. 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, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.11. В случае поступления в ГАУ СШОР ЗВС письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГАУ СШОР ЗВС 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.

4. Контроль за работой с обращениями граждан

4.1. Исполнение обращений граждан контролируется с целью:

- устранения недостатков в работе ГАУ СШОР ЗВС;
- оказания помощи заявителям в удовлетворении их законных просьб или восстановлении нарушенных прав;
- выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно;
- получения материалов для анализа обращений и информации, а также обеспечения рассмотрения их в сроки, правильного и полного рассмотрения содержащихся в них вопросов.

4.2. Порядок постановки писем на контроль определяют директор ГАУ СШОР ЗВС и непосредственно исполнитель(и). Письма граждан, поступившие в ГАУ СШОР ЗВС, требующих сообщить результаты их рассмотрения, ставятся на контроль.

4.3. Контроль осуществляют лица, ответственные за делопроизводство.

4.4. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад директору о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале учета входящей корреспонденции от граждан.

4.5. Письма граждан, направленные на рассмотрение на места и взятые на контроль, помечаются знаком контроля «К» в журнале входящей корреспонденции от граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Исполнители писем граждан тщательно анализируют документы, полученные с мест, по результатам проверки жалоб и рассмотрения вопросов делают заключение о качестве и полноте ответов на все поставленные в них вопросы.

4.7. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, жалобы, заявления. Решение о снятии с контроля обращений принимает директор ГАУ СШОР ЗВС. Предложения, заявления и жалобы граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы.

4.8. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись «В дело» и личная подпись руководителя.

4.9. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на делопроизводителя.

5. Личный прием граждан

5.1. Работу по организации приема граждан проводит работник, ответственный за делопроизводство.

5.2. Прием посетителей директором ГАУ СШОР ЗВС осуществляется по графику, размещенному на стенде в ГАУ СШОР ЗВС.

5.3. Учет приема граждан директором ГАУ СШОР ЗВС производится в журнале учета обращений граждан при проведении личного приема.

5.4. Работник, ответственный за делопроизводство дает гражданам разъяснения по поднимаемым вопросам, принимает меры по исполнению их просьб, в случае необходимости приглашает работников-специалистов для решения вопросов в зависимости от их специфики.

5.5. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время приема, передаются в приемную для их регистрации и исполнения в соответствии с данной Инструкцией. Контроль за их исполнением ведется работником, ответственным за делопроизводство.

5.6. 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 журнале учета личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данной Инструкции.

6. Организация делопроизводства

6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется работником ГАУ СШОР ЗВС.

6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

6.3. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.

6.4. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию руководителя все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.

6.5. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящей Инструкцией.

6.6. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан

7.1. Работники систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят руководству предложения по совершенствованию образования.

7.2. По запросу, ответственным сотрудником, составляется отчетность содержащая аналитические и статистические сведения о характере обращений граждан и работе с населением и направляются в Министерство спорта Сахалинской области.