

*принято от 29.03.18
№ 35-0Д*

ПОЛОЖЕНИЕ о порядке рассмотрения обращений граждан

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Уставом Государственного автономного учреждения Нижегородской области «Ледовый дворец в с. Сеченово Нижегородской области» (далее Учреждение).

Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения таких обращений.

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан в пределах компетенции Учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Гражданами в настоящем Положении именуются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами (далее – граждане) и их представители. Граждане имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Граждане реализуют право на обращение в Учреждение свободно и добровольно, но осуществление права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Учреждения, сотрудников, а также членов их семьи, сотрудники Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.5. Обращение гражданина может быть подано в Учреждение в следующих формах:

- в устной форме в виде устного обращения в Учреждение;
- в письменной форме в виде предложения, заявления или жалобы;
- в форме электронного документа в виде предложения, заявления или жалобы.

Устное обращение – личное обращение гражданина по вопросам совершенствования деятельности Учреждения, содействия в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Учреждения, деятельности отдельных сотрудников, восстановления или защиты его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Учреждения.

Предложение – вид обращения с содержанием рекомендации гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

Заявление – это вид обращения с содержанием просьбы гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Учреждения, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в его работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

Жалоба - вид обращения с содержанием требования гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Учреждения.

1.6. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Учреждения или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

2. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

2.1. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин вправе:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме
- 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
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другое учреждение, организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Учреждения в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другое учреждение, организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

3.1. Учреждение обязано:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение
- запрашивать необходимые для рассмотрения документы и материалы в других учреждениях, организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и предварительного следствия
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение, организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.2. Должностные лица Учреждения имеют право:

- не направлять ответ гражданину в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также, если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес читаемы
- не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, подготовившем или совершившем
- не рассматривать обращение 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, при условии уведомления об этом решении гражданина, направившего обращение - сообщать гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в его обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.3. 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.

4. ПРИЕМ И РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, подпись и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, обращение считается анонимным, ответ на такое обращение не дается.

Обращение, поступившее в Учреждение по информационным каналам связи, подлежит рассмотрению. Ответ на такое обращение направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении 3 дней с момента поступления.

4.3. Обращения граждан, поступившие в Учреждение, касающиеся его должностных лиц, подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. В зависимости от вида обращения при его рассмотрении Учреждение:

- по предложению

- определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении

- оценивает возможность принятия предложения или неприятия, учитывая нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение, необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, наличие предложения, не относящихся к компетенции Учреждения, возможность принятия предложения с точки

зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых требуется в случае их принятия

- если предложение гражданина не принято, он извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться

- *по заявлению*

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц

- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц

- проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения

- в ответе сообщает об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или невозможности совершения испрашиваемого действия с приведением соответствующих аргументов

- проверяет соответствие или несоответствие действий (бездействий) должностного лица и лиц положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативно-распорядительных документов; для этого получают пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия (бездействия) оспариваются, изучаются материалы, предоставленные гражданином, запрашиваются дополнительные материалы

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомочность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным.

В этом случае в ответе гражданину перечисляются меры, принятые для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомочности предъявляемых претензий

- *по жалобе*

- определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, т.ч. устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы и законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в т.ч. сроки и ответственные лица) применяются способы защиты прав, свобод или законных интересов

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

4.7. Ответ на обращение подписывает директор Учреждения.

4.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Учреждения.

5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПРИ ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Учреждения директором Учреждения, его заместителем, другими должностными лицами, осуществляющими личный прием.

Устное обращение регистрируется лицом, осуществляющим прием, в соответствующем журнале.

5.2. В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы.

5.3. 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 соответствующем журнале.

Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение установленном порядке.

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

5.5. Граждане должны быть проинформированы о времени личного приема.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Нарушениями трудовой дисциплины по работе с обращением граждан являются:

- отсутствие регистрации обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений граждан
- несоблюдение требований настоящего Положения.

6.2. Каждый работник Учреждения несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

6.3. Степень ответственности работников может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

6.4. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими ответов на обращения граждан.