

**Регламент
по организации работы с обращениями граждан
в ГБПОУ «МССУОР №3» Москомспорта**

1. Общие положения

1.1 Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации (далее – Федеральный закон №59 ФЗ), распоряжением Департамента спорта города Москвы от 22 октября 2018 г. №396 «Об утверждении Регламента Департамента спорта города Москвы».

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок работы с обращениями граждан, а также организацию приема граждан, должностных и других лиц в ГБПОУ «МССУОР №3» Москомспорта (далее – учреждение).

1.3. Организация работы по приему, учету, регистрации обращений граждан и передача их должностным лицам для рассмотрения в учреждении осуществляется секретарем директора и секретарем учебной части.

1.4. Регистрация обращений граждан осуществляется отдельно от других направлений документационного обеспечения и начинается ежегодно с номера 1.

1.5. Руководители структурных подразделений учреждения несут персональную ответственность за организацию работы с обращениями граждан, их своевременное, качественное и объективное рассмотрение и принятие решений по итогам рассмотрения.

1.6. Работа с обращениями граждан в учреждении основывается на принципах гласности и открытости. Информация о фактическом адресе, справочном телефоне, порядке и сроках рассмотрения обращений, времени личного приема граждан соответствующими должностными лицами размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.8. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения учреждения в государственные органы, органы местного самоуправления или в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в нем вопросов.

1.9. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Регистрация и учёт письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота Правительства Москвы (далее - ЭДО) в течение 1 дня с момента их поступления. В случае поступления обращений в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней.

2.2. Перед вскрытием конвертов, бандеролей, других почтовых отправлений (далее – конверты) работниками проверяется правильность их адресования. Ошибочно поступившие почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми с указанием причины возврата.

2.3. Все конверты, направленные гражданами в адрес учреждения, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «лично», подлежат вскрытию.

2.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. В случае отсутствия в конверте вложения, о котором упоминается в обращении, либо обнаружения неполного комплекта документов, упоминаемых автором, в учетные формы вносятся соответствующие отметки, составляется акт, в котором фиксируется факт отсутствия приложенных материалов (документов). Конверт хранится вместе с обращением и уничтожается после истечения срока хранения обращения, определенного действующими нормативными актами.

2.5. Основными сведениями об обращении, подлежащими обязательному учету, являются: дата регистрации; регистрационный номер; сведения о повторности обращения; фамилия и инициалы автора обращения, его адрес (или наименование юридического лица), исходящий номер и его дата (если имеется); краткое содержание обращения; фамилия и резолюция должностного лица, рассмотревшего обращение, название структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за

рассмотрение обращения; сведения о постановке на контроль; сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.6. Для внесения дополнительных сведений об обращении в учетных формах предусмотрена графа «Примечание».

2.7. Сведения о сути обращения и результатах его разрешения, внесенные в учетные формы, должны быть точными, краткими и носить информативный характер.

2.8. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата поступления обращения и учётный номер. В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, регистрационный штамп проставляется на сопроводительном письме.

2.9. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в учетных формах и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка «повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.10. Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии обратившихся; первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ, или ФИО первого заявителя из списка обратившихся. В учетных формах в графе «Примечание» проставляется отметка «коллективное».

2.11. В обращении гражданина в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица или его должность, а также фамилия, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены личная подпись заявителя и дата, а также указан электронный или почтовый адрес, на который следует отправить ответ.

Письменные обращения, в которых не указаны фамилия автора и адрес получения ответа (далее - анонимные обращения) регистрируются в общем порядке, в учетных формах в качестве автора указывается отметка «анонимное». Ответ на такие обращения не дается. После рассмотрения анонимного обращения соответствующим должностным лицом оно направляется в дело.

Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем, подлежат направлению в правоохранительные органы или другой государственный орган в соответствии с их компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

2.12. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями. Интернет-обращение распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.13. Граждане, записавшиеся на личный прием, регистрируются в «Журнале для регистрации граждан, принятых в ходе личного приема».

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Рассмотрение обращений граждан с последующим вводом информации в ЭДО производится не позднее двух рабочих дней с момента регистрации документа. Результат рассмотрения документа отражается в резолюции.

3.3. В соответствии с резолюцией должностного лица обращения граждан ответственный работник передает его для рассмотрения ответственным исполнителям.

3.4. В случае если рассмотрение обращения гражданина поручается нескольким исполнителям, ответственным за рассмотрение обращения гражданина является исполнитель, который указан первым в резолюции.

3.5. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия исполнителя (исполнителей), содержание поручения, срок исполнения (при необходимости), подпись, дата. Резолюция оформляется на свободном от текста обращения месте либо на отдельном листе форматом не менее $\frac{1}{4}$ стандартного листа с указанием регистрационного номера и даты документа, к которому резолюция относится.

3.6. Запрещается писать на тексте обращения. Допускается с помощью маркера выделить отдельные участки текста, имеющие принципиальное значение и требующие особого внимания в ходе непосредственного разрешения обращения исполнителем.

3.7. При рассмотрении обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения для рассмотрения (ч.3ст.8 Федерального закона № 59 –ФЗ) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий(ие) орган(ы), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- о возврате обращения инициатору (гражданину, направившему обращение) (ч. 7 ст. 8 и ч.2 ст.11 Федерального закона № 59-ФЗ);
- о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по поднимаемому вопросу.

3.8. Обращения граждан, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию учреждения, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган по принадлежности, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

3.9. По обращениям, принятым к рассмотрению, исполнитель проводит проверку по указанным в обращении фактам, осуществляет сбор информации и документов, при необходимости лично встречается с заявителем.

3.10. Ответ заявителю, подготовленный ответственным исполнителем, в обязательном порядке визируется руководителем структурного подразделения (или лицом, его замещающим), которому было поручено рассмотрение поступившего документа. Ответственность за качественное и своевременное разрешение обращений в целом в равной мере несут все исполнители, указанные в резолюции.

3.11. Ответы на обращения граждан, рассмотренные в учреждении, подписываются директором, заместителем директора, лицами, их замещающими, при наличии виз ответственного исполнителя, начальников структурных подразделений, которые осуществляли работу с обращением согласно резолюции.

3.12. Обращения считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков.

3.13. Текст ответа составляется в официальном стиле без употребления служебных аббревиатур. Ответ на обращение гражданина должен содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый изложенный в нем довод. При необходимости в ответе приводится ссылка на законодательные правовые акты Российской Федерации и города Москвы.

3.14. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия в учетных формах проставлена первой в соответствии с п.2.10 настоящей Инструкции.

3.15. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляются без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему подобное обращение, может быть указано на недопустимость злоупотребления своим правом на обращение.

3.16. По обращению, текст которого не поддается прочтению, либо текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается. Автору в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление об оставлении его обращения без рассмотрения, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.17. При рассмотрении обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.18. В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который 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.

3.19. Если ответ по существу поставленных в обращении вопросов не может быть дан без разглашения сведений, охраняемых законодательством Российской Федерации, в том числе составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в нем вопросов в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.20. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.21. Ответы печатаются на бланках установленного образца и после регистрации направляются заявителям в форме электронного документа по адресу электронной почты, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Контроль за исполнением и сроки исполнения обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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 граждан.

4.2. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений при необходимости;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- своевременное направление ответов на поступившие обращения и снятие обращений с контроля.

4.4. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан обеспечивается должностным лицом, на которого возложена данная работа.

4.5. Письменные обращения, поступившие в учреждение, подлежат рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона № 59-ФЗ, директор учреждения или его заместители вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. В резолюции должностного лица, продлевающего срок исполнения, должна быть указана дата, до которой продлевается указанный срок. О продлении срока разрешения обращения исполнитель уведомляет автора обращения и сотрудника, ответственного за контроль по обращениям граждан.

5. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением

5.1. После подписания ответа автору письменного обращения само обращение и связанные с его рассмотрением материалы проверки с отметкой «в дело» на листе резолюций или на самом обращении, датой и подписью соответствующего должностного лица, принявшего такое решение, передаются для отправки ответа заявителю и подшивки в дело.

5.2. Материалы по письменным обращениям граждан, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела и в хронрологическом порядке исходя из даты поступления обращения или в алфавитном порядке хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководством и другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

6.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом директора учреждения. Информация о часах и месте приема граждан (график приема) размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

6.3. В случаях, когда поставленные на приеме вопросы не входят в компетенцию учреждения, должностным лицом, который осуществлял прием, дается разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.5. Все обращения граждан, поступившие с личного приема, регистрируются в ЭДО в течение 1 дня со дня поступления такого обращения и подлежат рассмотрению в установленном порядке.