

Приложение
УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУ «Спортивный комплекс
«Мегаспорт» Москомспорта
от 30.12.2011 № 234/09

**Порядок
рассмотрения обращений граждан
в ГБУ «Спортивный комплекс «Мегаспорт» Москомспорта**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) определяет регламент работы в ГБУ «Спортивный комплекс «Мегаспорт» Москомспорта (далее – Учреждение) по рассмотрению обращений граждан и приему граждан по личным вопросам.

1.2. Прием граждан и рассмотрение обращений граждан, а также прием документов, связанных с их рассмотрением и исполнением, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», требованиями настоящего Порядка.

2. Обращение гражданина

2.1. Основанием для рассмотрения обращений граждан в Учреждении является направленное в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица Учреждения, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес и (или) адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. К обращению в форме электронного документа гражданин вправе приложить документы и материалы в электронной форме.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу Учреждения с критикой деятельности Учреждения или должностного лица Учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. Учреждение не имеет права требовать от гражданина представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Учреждения.

3.4. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

- 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 за исключением случаев, указанных в пункте 6 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Учреждения в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.5. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- достоверность предоставляемой гражданам информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения гражданами информации о порядке рассмотрения обращений граждан Учреждением.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 календарных дней с даты регистрации обращения.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен генеральным директором Учреждения, но не более чем на 30 календарных дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

4.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 календарных дней с даты регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

5.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

При приеме обращений от граждан при наличии копии обращения на ней по просьбе гражданина ставится штамп Учреждения с указанием даты поступления документа в Учреждение.

5.2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо Учреждения может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. Учреждением не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, практики применения нормативных правовых актов Правительства Москвы, правовых актов Учреждения, а также толкование норм, терминов и понятий по обращениям граждан, за исключением случаев, если на него возложена соответствующая

обязанность, или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

6.2. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.3. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.5. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

6.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

6.7. 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, генеральный директор Учреждения 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.8. 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.

6.9. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, также может являться указание заявителем недействительных сведений о себе и (или) адресе для ответа, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения), о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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.

7. Результат рассмотрения обращений граждан

7.1. Результат рассмотрения обращений граждан включает:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- предоставление гражданину ответа в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения гражданина в течение 7 календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;
- возвращение обращения гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- оставление обращения без ответа в соответствии с пунктом 6 Порядка, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;
- решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

8. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

8.1. Последовательность административных процедур.

8.1.1. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших обращений, постановка на контроль;

- рассмотрение обращений и подготовка ответа;
- регистрация и отправка ответа заявителю.

8.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

8.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в Учреждение или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

8.2.2. Обращение может быть принято в ходе личного приема, доставлено средствами почтовой связи, непосредственно гражданином, передано по факсу, по информационным системам общего пользования.

8.2.3. Письменные обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел управления делами руководителя Учреждения.

8.2.4. Регистрация и первичная обработка обращений граждан осуществляется в соответствии с делопроизводством в Учреждение.

8.2.5. В интересах обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан конверты (пакеты) с обращениями подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру в отделе управления делами руководителя Учреждения. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Учреждения.

Письменные обращения граждан, лично передаваемые в отдел управления делами руководителя Учреждения, принимаются только при вскрытых конвертах (пакетах).

8.3. Постановка на контроль входящих обращений граждан.

8.3.1. Поступившие в Учреждение обращения независимо от способа их доставки подлежат регистрации в течение 3 дней с момента поступления в систему учета, и постановке на контроль.

8.3.2. Сотрудник отдела управления делами руководителя Учреждения, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- вносит необходимые данные в систему учета;
- ставит обращение на контроль.

8.4. Рассмотрение обращений и подготовка ответа.

8.4.1. Прошедшие регистрацию обращения граждан докладываются генеральному директору Учреждения. Генеральный директор Учреждения дает поручение отделу управления делами руководителя Учреждения о направлении обращения на исполнение в структурное подразделение Учреждения, к компетенции которого относятся изложенные в обращении вопросы.

8.4.2. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- в случае необходимости в установленном законодательством Российской Федерации порядке запрашивает дополнительные материалы и получает объяснения у обратившихся граждан, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 6 Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.4.3. Должностные лица Учреждения при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан;

8.4.4. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязано в течение 15 дней 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.

8.4.5. Ответы на обращения граждан подписывают генеральный директор Учреждения или уполномоченные им лица.

8.4.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

8.4.7. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, и экземпляр принятого правового акта направляется заявителю с сопроводительным письмом.

8.4.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

8.4.9. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

8.4.10. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, подшиваются в дело. В систему учета вносятся соответствующие сведения о рассмотрении обращения. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

8.4.11. При оформлении ответа на обращение гражданина, адресованное в различные государственные органы («веерная» рассылка) и поступившее в Учреждение в нескольких идентичных экземплярах, учитывается то обстоятельство, дан ли ответ гражданину на обращение, адресованное в Учреждение. В случае если ответ уже направлен гражданину, ответ на обращения, переадресованные в Учреждение из органов исполнительной власти, должен содержать информацию о том, кем и когда ему был дан ответ по поставленным в его обращении вопросам.

В случае если ответ гражданину на его обращение в Учреждение еще не подготовлен, на все его обращения может быть дан единый ответ, при этом в ответе гражданину следует указать регистрационные реквизиты всех адресатов его обращения.

8.4.12. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет отдел управления делами руководителя Учреждения.

8.4.13. Информацию о ходе рассмотрения письменных обращений граждан предоставляет отдел управления делами руководителя Учреждения, включая информацию:

- о контактных телефонах сотрудников Учреждения, на исполнении у которых находится письменное обращение;
- почтовый адрес, адрес электронной почты Учреждения для направления письменных обращений.

8.4.14. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о ходе рассмотрения письменных обращений граждан принимаются в понедельник, вторник, среду, четверг с 8.00 часов до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 часов до 15.45 часов, обеденный перерыв с 12.00 часов до 12.45 часов, по телефону (495) 643-18-18.

8.4.15. Обращения, представленные на регистрацию после 16.00 часов с понедельника по четверг и после 15.00 часов в пятницу, регистрируются датой следующего рабочего дня.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором Учреждения или заместителями генерального директора Учреждения, а также по поручению генерального директора Учреждения или заместителей генерального директора Учреждения руководителями структурных подразделений Учреждения.

9.2. Личный прием граждан в Учреждении проводится по предварительной записи, осуществляемой на основании заявлений граждан о личном приеме, поступивших в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа.

9.3. Заявления граждан о приеме регистрируются и рассматриваются в отделе управления делами руководителя Учреждения на соответствие следующим требованиям:

9.3.1. Заявление о личном приеме должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, контактные данные гражданина: адрес, телефон, адрес электронной почты (при наличии).

9.3.2. В заявлении о личном приеме должна быть указана суть обращения, при этом интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Учреждения.

9.4. В записи на личный прием гражданина должностным лицом Учреждения может быть отказано по следующим основаниям:

- заявление гражданина о личном приеме не соответствует требованиям, установленным п. 9.3. настоящего Порядка;
- вопрос не относится к компетенции Учреждения;
- вопрос рассматривается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в случае если ранее, в том числе на личном приеме, давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло.

9.5. Дата и время приема гражданина определяются должностным лицом Учреждения, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана, и доводятся до сведения гражданина по контактными каналам связи.

9.6. Личный прием проводится не позднее 10 рабочих дней с даты поступления в Учреждение заявления о личном приеме.

9.7. Непосредственную организацию личного приема граждан генеральным директором Учреждения осуществляет начальник отдела управления делами руководителя Учреждения. Организацию личного приема граждан заместителями генерального директора Учреждения или начальниками структурных подразделений осуществляют заместители генерального директора Учреждения или начальники структурных подразделений в соответствии с распределением обязанностей.

9.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

9.10. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.11. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

9.14. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, осуществляет отдел управления делами руководителя Учреждения.