

Приложение №2  
УТВЕРЖДЕНО приказом  
КГАУ СШ ХКЦРХ «Амур»  
№ 163 от «23» августа 2019г.

**Порядок рассмотрения обращений,  
поступивших в КГАУ СШ ХКЦРХ «Амур».**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в краевое государственное автономное учреждение «Спортивная школа «Хабаровский краевой центр развития хоккея «Амур» (далее- Учреждение), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Учреждение (далее - обращения), организации личных приемов граждан (далее - граждан), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Закон).

1.5. В Учреждении рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа осуществляется специалистом (по контролю и организации взаимодействия с отделами).

1.7. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.8. Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес Учреждения, график личного приема руководителей Учреждения, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте Учреждения <http://amur-school.ru> (далее - сайт Учреждения);
- информационном стенде.

1.9. Учреждение располагается по адресу: 680013, г. Хабаровск, ул. Дикопольцева, д. 12.

Адрес электронной почты Учреждения для приема обращений: info@platinumarena.ru.

1.10. При личном обращении граждан в Учреждение консультации оказываются работниками Учреждения ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.11. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений: (4212) 42-42-41.

Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4212) 42-42-41.

1.12. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.13. При ответах на телефонные звонки работники Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если работник Учреждения, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## 2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в Учреждение.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. Обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются лично в Учреждение.

2.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения в которое направляет письменное обращение, либо должность соответствующего должностного лица, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копии).

2.5. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Учреждения, либо должность соответствующего должностного лица,

либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, изложение существа обращения, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

### 3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Специалист (по контролю и организации взаимодействия с отделами) производит регистрацию обращений в журнале учета обращений граждан. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, принято в Учреждении, телефон и т.п.);

- определяются вид обращения, тема обращения;

- указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. - указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам.

### 4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения специалистом (по контролю и организации взаимодействия с отделами) направляются в день их регистрации на рассмотрение должностным лицам Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

### 5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, принимает меры, направленные на восстановление или защиту

нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.4. 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.

5.5. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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.

5.7. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в Учреждение при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз директором Учреждения на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается директором Учреждения.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.8. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, заявки связанные с осуществлением деятельности

Учреждения и т.д.), ответы не даются.

## 6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает директор Учреждения, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.4. Ответы гражданам в форме электронных документов изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего должностным лицом, на исполнении которого находится обращение, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

6.5. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.6. Оригиналы обращений хранятся в архиве Учреждения в соответствии с установленными сроками хранения.

6.7. После регистрации ответа, подписанного директором Учреждения, работник Учреждения направляет ответ гражданину почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в Учреждении не допускается.

## 7. Организация личного приема граждан

7.1. Руководители Учреждения проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между руководителями Учреждения по вопросам, относящимся к их компетенции.

Прием граждан в Учреждении ведут:

- Директор Учреждения;
- Заместители директора;

7.2. Организацию личного приема граждан руководителями Учреждения осуществляется специалистом (по контролю и организации взаимодействия с отделами). Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

7.3. Запись на прием к руководителям Учреждения осуществляет специалист (по контролю и организации взаимодействия с отделами) ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов. Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

7.4. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Учреждение.

7.5. Гражданин уведомляется о руководителе Учреждения, который будет проводить прием, дате, времени и месте личного приема.

7.6. В случае невозможности проведения личного приема руководителями Учреждения (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема любым доступным способом ( телефон, эл.почта и т.д.).

7.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах руководителями Учреждения ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

7.8. На каждый проведенный прием руководителя Учреждения оформляется карточка личного приема, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес;
- фамилия руководителя Учреждения, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме).

7.9. При повторном приеме гражданина специалист (по контролю и организации взаимодействия с отделами) осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

7.10. Руководители Учреждения при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеют право:

- приглашать на прием специалистов Учреждения;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

7.11. В случае если изложенные на личном приеме 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.

7.12. В ходе личного приема руководитель Учреждения, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса (ов), кем будет дан письменный ответ.

7.13. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

7.14. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

7.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием руководителем Учреждения прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

7.17. Максимальное время личного приема руководителями Учреждения составляет 30 минут.

7.18. После завершения личного приема руководитель Учреждения дает исполнителям поручение, которое оформляется в установленном порядке.

7.19. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают директору Учреждения, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

7.20. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление руководителю Учреждения, который проводил прием.

7.21. Директор Учреждения знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);
- продолжении работы с обращением;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

7.22. Запись на повторный прием к руководителям Учреждения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется руководителем Учреждения исходя из информации по предыдущим обращениям и приемам гражданина.