Приложение к приказу
ГБУ ДО города Севастополя «СШОР №8»
от «30» декабря 2025 г. № 196-В

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан, запросами информации, адресованными Государственному бюджетному учреждению дополнительного образования города Севастополя «Спортивная школа олимпийского резерва № 8»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан и запросами информации разработана с целью регламентации делопроизводства по обращениям граждан, запросам информации, адресованными Государственному бюджетному учреждению дополнительного образования города Севастополя «Спортивная школа олимпийского резерва № 8» (далее – Инструкция), определяет единую процедуру получения, учета, регистрации и рассмотрения обращений граждан и запросов информации.

Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Инструкции:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Устав города Севастополя;
- Закон города Севастополя от 11.03.2020 № 566-ЗС «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в городе Севастополе»;

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок организации работы с обращениями в письменной форме, устными обращениями и обращениями в форме электронных документов граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан с ограниченными возможностями или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в силу возраста и граждан с низким уровнем знания русского языка в Государственном

бюджетном учреждении дополнительного образования города Севастополя «Спортивная школа олимпийского резерва №8» (далее – Учреждение).

1.3. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан Российской Федерации (далее – Обращения граждан) , иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном международным договором Российской Федерации или федеральными конституционными законами, иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения обращений), а также на запросы информации, подаваемые на основании Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Запросы информации).

1.4. При обращении непосредственно в Учреждение граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка, которые не могут самостоятельно подготовить обращение в письменной форме или в форме электронного документа, сотрудник Учреждения по просьбе заявителя может набрать в компьютере текст обращения, запроса информации, распечатанный экземпляр которого скрепляется личной подписью заявителя.

1.5. Все термины в настоящей Инструкции употребляются в значениях, определенных федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018 № М -34490.

1.6. Основные термины, используемые в Инструкции:

- первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое директором Учреждения или его заместителями, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассмотренному вопросу;

- вторичное обращение – обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение, в случае отсутствия

результатов рассмотрения обращения органом, в том числе на портале ССТУ.РФ;

- коллективное обращение – аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

- дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в адрес директора Учреждения, его заместителей или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Учреждение либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности Учреждения;

- пользователь информации – гражданин (физическое лицо), общественное объединение, осуществляющее поиск информации о деятельности Учреждения;

- «не обращение» – текст, направляемый для ознакомления (с приложением печатной продукции, экземпляров средств массовой информации, книг, буклетов, листовок, аудио- и видеоматериалов и т. п.) либо содержащий поздравление, соболезнование, приглашение, благодарность и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям и Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением.

1.7. Помещения, предназначенные для работы с обращениями граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

1.8. Информация о персональных данных граждан, направивших обращение либо запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных и Политикой, установленной в отношении обработки персональных данных Учреждения, утвержденной директором Учреждения от 09.01.2024 г.

1.9. Организация делопроизводства по обращениям граждан (физических и юридических лиц) запросам информации ведется отдельно от остальных видов делопроизводства в соответствии с утвержденной на каждый календарный год номенклатурой дел Учреждения.

1.10. Ведение делопроизводства по обращениям граждан, запросам информации, адресованным директору Учреждения, заместителям директора Учреждения, Учреждению, возлагается на делопроизводителя Учреждения.

1.11. Прием граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с порядком личного приема граждан и приказом директора Учреждения размещенном на официальном сайте Учреждения во вкладке «Обращения граждан», Порядок и время приема» https://sportshkola8.ru/images/pdf

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. В Учреждении прием, первичная обработка, систематизация и регистрация обращений граждан и организаций, подготовка ответов на обращения граждан, учет, хранение, передача дел в архив и на уничтожение осуществляются в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

2.2. Предложение, заявление, жалоба, а также письменное обращение граждан, запрос информации от организаций поступают в Учреждение по почте, курьерской доставкой, непосредственно от заявителей в ходе личного приема в Учреждении, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутнетификацию граждан.

2.3. Почтовый адрес Учреждения для поступления обращений граждан и организаций: 299016, г. Севастополь, ул. Аллы Оношко, д 48А.

2.4. Адрес официальной электронной почты Управления: sshor8@sev.gov.ru.

2.5. Официальный сайт Учреждения: https://sportshkola8.ru/

2.6. Подлежат регистрации и рассмотрению в Учреждении запросы информации и обращения граждан на государственном языке Российской Федерации (русском языке) в соответствии Федеральным законом от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

2.7. Порядок работы с обращениями граждан в письменной форме включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичную обработку обращений граждан и организаций, включающую в себя систематизацию письменных обращений и обращений в иной форме, а также разделение их на категории, в соответствии со статьями 4, 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», запросов информации требованиям статьи 18 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- направление обращений граждан и организаций в систему электронного документооборота Учреждения (далее – СЭД) для его дальнейшей регистрации, координации, последующего рассмотрения и подготовки ответов заявителям в установленном порядке;

- регистрация обращений граждан и организаций;

- предварительная координация обращений граждан и организаций;

- рассмотрение обращений граждан и организаций директором Учреждения, его заместителями, структурными подразделениями Учреждения;

- подготовка ответов на обращения граждан и организаций структурными подразделениями Учреждения;

- контроль исполнения поручений по обращениям граждан и организаций;

- формирование дел по обращениям граждан в соответствии с утвержденной номенклатурой дел;

- подготовка дел для передачи на хранение в архив Учреждения и на уничтожение.

2.8. Письменное обращение, поступившее в Учреждение от гражданина либо организации в обязательном порядке должно содержать:

Для физических лиц:

- дату поступления обращения;

- фамилию, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии)

- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты либо используется адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Обращения, поступающие в форме электронного документа на электронные адреса, распечатываются на бумажных носителях;

- краткое содержание обращения;

- вид обращения (заявление, предложение или жалоба);

- форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);

- тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

- предмет ведения (местные органы власти, субъекты Российской Федерации, подведомственные учреждения или совместное ведение) - подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией;

- личную подпись заявителя.

Для юридических лиц и организаций:

- наименование Учреждения, в которые направляет обращение в письменной форме;

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации, адрес электронной почты;

- текст предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись руководителя организации либо подпись должностного лица, его замещающего;

- дату подачи обращения.

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

2.10. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Обращения, поступающие в форме электронного документа на электронные адреса, распечатываются на бумажных носителях.

2.11. Обращение гражданина должно быть составлено на государственном языке Российской Федерации (русском языке) в соответствии с Федеральным законом от 01.06.2005 № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации».

2.12. При выявлении отсутствия отдельных листов в тексте обращения или в приложении к тексту обращения, заявленных приложений, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, пенсионное удостоверение, различные свидетельства, государственные акты и другое), денежных купюр и других ценностей составляется акт в двух экземплярах (подписываются тремя сотрудниками Учреждения), один из которых приобщается к поступившему обращению, второй – направляется заявителю. Оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности возвращаются автору обращения.

2.13. В случае направления письменного обращения, запроса информации в конверте конверт вскрывается в присутствии заявителя. Корреспонденция с пометкой «Лично» рассматривается в общем порядке, установленном настоящей Инструкцией.

2.14. При работе с обращениями, поступающими в Учреждение нарочно должны соблюдаться правила безопасности. Письма, нестандартные по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странный запах, цвет, заклеенные липкой лентой, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и прочее), рассматриваются как почтовое отправление, вызывающее подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, в соответствии с приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи». В этом случае, сотрудник Учреждения обязан, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику отдела. Работа с данным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством.

2.15. При работе с обращениями, поступившими в Учреждение от граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан ограниченно или временно нетрудоспособных, граждан с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также граждан с низким уровнем знания русского языка сотрудники Учреждения руководствуются требованиями настоящей Инструкции.

3. Регистрация обращений граждан и организаций, запросов информации

3.1. Все обращения граждан и организаций, запросы информации, поступившие в Учреждение в письменной форме, форме электронного документа, распечатанные на бумажном носителе (далее – документы), подлежат регистрации в течение трех дней со дня поступления в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

Запрос информации, составленный в устной форме, подлежит регистрации в журнале в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дню, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за нерабочим праздничным или выходным днем.

3.2. При регистрации обращения в СЭДе заносятся следующие реквизиты:

- фамилия, имя, отчество автора (название объединения граждан);
- дата поступления;
- адрес проживания (регистрации) автора или адрес для направления ответа, адрес объединения граждан, адрес электронной почты;
- форма поступления (письменно, устно, в форме электронного документа);
- признак поступления (первичное, повторное, массовое, дублетное);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное);
- количество подписей в коллективном обращении;
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба), запрос информации, уведомление, «не обращение»;
- категория и социальное положение автора (если указано);
- вопрос (-ы), поставленный (-ые) в обращении, в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- контрольный срок исполнения;
- другие сведения, предусмотренные СЭД.

Если документ поступил от другого органа (корреспондента), указываются исходящие реквизиты сопроводительного письма, необходимость информирования корреспондента о результатах рассмотрения (вышестоящий контроль).

3.3. Факт регистрации подлинника документа фиксируется путем нанесения оттиска регистрационного штампа установленного образца в нижнем правом углу первой страницы документа или на свободном от текста месте.

На оттиске регистрационного штампа рукописным способом проставляются дата регистрации документа и регистрационный номер, который автоматически формируется в СЭД.

Если документ направлен на рассмотрение другим органом (корреспондентом), оттиск регистрационного штампа проставляется на документе и на сопроводительном письме. На оттиске регистрационного штампа, проставленного на сопроводительном письме, указывается дополнение «к № вх.».

В случае поступления от других органов обращений (двух или более) с одним сопроводительным письмом, каждое обращение регистрируется отдельно.

3.4. Регистрационные номера обращений граждан состоят из буквенных обозначений, порядковых номеров, автоматически формируемых в СЭД.

3.5. Буквенные обозначения индивидуальных обращений представляют собой первую букву фамилии автора; коллективных обращений Регистрационные номера обращений граждан состоят из буквенных обозначений, порядковых номеров, автоматически формируемых в СЭД.

Буквенные обозначения индивидуальных обращений представляют собой первую букву фамилии автора; коллективных обращений – буквосочетание «кол»; обращений, в которых не указаны фамилия, имя, отчество и адрес (анонимные) – «ан», объединений граждан – «ог», открытых писем – «оп».

Запросы информации регистрируются как обращения граждан с присоединением к регистрационному номеру префикса – «зи», «не обращения» – с присоединением префикса «но».

3.6. Обращения граждан и организаций, поступившие в адрес директора Учреждения, его заместителей и Учреждение направляются в СЭД на рассмотрение в соответствии с распределенными между ними обязанностями.

3.7. Работу с обращениями граждан и организаций, запросами информации, поступившими на имя директора Учреждения, его заместителей и Учреждение, осуществляют специалисты структурных подразделений Учреждения в соответствии с требованиями Регламента электронного документооборота.

Документ может иметь несколько резолюций, соответствующих этапам рассмотрения. При этом резолюция нижестоящего должностного лица не должна противоречить резолюции вышестоящего, в ней должен конкретизироваться порядок исполнения документа, срок исполнения с учетом конечного срока, установленного резолюцией вышестоящего должностного лица. Состав исполнителей может корректироваться и дополняться.

Если в поступившем на исполнение документе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию исполнителя, то в течение двух рабочих дней (по срочным и оперативным поручениям – в день поступления)

исполнитель обязан обратиться к лицу автору резолюции путем направления служебной записки для внесения соответствующих изменений в резолюцию, а при внесении изменений уведомить сотрудника Учреждения, осуществляющего контроль по обращению. Для обеспечения своевременного исполнения документа исполнителем могут направляться запросы для получения необходимой информации.

4. Рассмотрение обращений граждан и организаций и подготовка ответов на них

4.1. Обращения граждан, запросы информации рассматриваются непосредственно в Учреждении, в том числе с выездом на место, либо направляются на рассмотрение в иные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города Севастополя в соответствии с их компетенцией. Также рассмотрение обращения или запроса информации может быть поручено конкретному должностному лицу.

Если исполнение поручения по документу поручено нескольким должностным лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа является должностное лицо, указанное в резолюции первым.

Соисполнители не позднее пяти рабочих дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- направляет запросы, в том числе в электронном виде, на необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в другие органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- должностное лицо по направленному в установленном порядке иного органа исполнительной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны 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.

- 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 статье 11 Федерального закона

от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- уведомляет гражданина о переадресации его обращения на рассмотрение в другой орган исполнительной власти, орган местного самоуправления, подведомственные учреждения или иному должностному лицу в соответствии компетенцией.

4.2. В случае переадресации обращения, запроса информации по компетенции сотрудник Учреждения готовит за подписью директора Управления или лица, исполняющего его обязанности, письмо о переадресации обращения, запроса информации должностному лицу в соответствии с компетенцией и обязательным уведомлением автора обращения, пользователя информацией.

4.3. В случае если наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, является вымышленным, отсутствуют сведения о регистрации объединения граждан в реестрах Министерства юстиции Российской Федерации, то обращения и запросы информации этих объединений граждан признаются анонимными.

4.4. Если в обращении отсутствуют подпись автора и дата, то обращение принимается к рассмотрению в общем порядке.

4.5. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения или должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

4.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинет гражданина на Едином портале, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в Учреждение или должностному лицу в письменной форме.

4.7. На поступившее в Учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.8. Анонимные запросы информации Учреждением не рассматриваются.

4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается автору с необходимыми разъяснениями порядка обжалования судебного решения. Жалобы на совершение судьями дисциплинарных проступков

направляются исполнителем, которого определяет лицо, рассматривающее жалобу, в соответствующие квалификационные коллегии.

4.10. При рассмотрении обращения Учреждением, содержащего вопросы, ответы на которые не могут быть даны без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, автору обращения направляется сообщение о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.11. В случае рассмотрения обращения Учреждением, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направленные обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, автору направляется ответ с предупреждением о возможном прекращении переписки с ним по данному вопросу (при условии, что данное обращение и ранее поступившие обращения направлялись неоднократно в высший исполнительный орган города Севастополя – Правительство Севастополя или одному и тому же должностному лицу).

4.12. В случае принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки исполнитель готовит проект уведомления о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу за подписью директора Учреждения с приложением к уведомлению ответов на аналогичные обращения от заявителя.

4.13. При рассмотрении обращения, по которому была прекращена переписка, автору направляется уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

4.14. В случае рассмотрения обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, автору направляется письмо об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение. Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую общественные нормы приличия, с сообщением об этом автору, в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи с сообщением об этом автору обращения.

4.15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение, или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

4.16. В случае поступления в адрес директора Учреждения, его заместителей, Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, 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.

4.17. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес директора Учреждения, его заместителей и Учреждения, а в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении, в письменной форме.

4.18. На поступившее в адрес директора Учреждения, его заместителей, Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.19. При запросе информации о деятельности Учреждения, опубликованной в средствах массовой информации, либо размещенной в сети Интернет, в ответе на запрос можно ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

4.20. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос информации указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, то предоставляется запрашиваемая информация, за исключением информации ограниченного доступа.

4.21. Если обращение направлено на рассмотрение другим органом (корреспондентом) и в сопроводительном письме изложена просьба о необходимости информирования о результатах рассмотрения, это отображается в резолюции:

Никоновой П.Л.

Прошу рассмотреть, подготовить ответ
по сути обращения, о результатах
информировать автора и (название корреспондента).

5. Сроки исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан и запросов информации

5.1. Письменные обращения и обращения, поступившие в Учреждение и структурные подразделения Учреждения в электронном виде в соответствии с компетенцией и сферой деятельности Учреждения, рассматривается Учреждением в течение 30 дней со дня регистрации Учреждением таких обращений в СЭДе.

5.2. Сроки исполнения поручений о рассмотрении обращений граждан исчисляются в календарных днях с даты регистрации обращения, включая выходные, нерабочие праздничные дни.

5.3. Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

5.4. Срок исполнения в течение семи дней с даты регистрации обращения гражданина или запроса информации устанавливается:

- при направлении оригинала обращения (часть 3 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») или его копий (часть 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации») для рассмотрения по компетенции с обязательным уведомлением автора;

- при направлении оригинала обращения, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем такое деяние (часть статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- при возврате автору обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- при уведомлении гражданина, в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- при направлении оригинала запроса информации в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которого отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- при направлении уведомления пользователю информацией об отсрочке предоставления ответа с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации (часть 6 статьи 18 Федерального закона

от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»).

5.5. Сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены:

- обращений граждан – не более чем на 30 дней в соответствие с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- запросов информации не более чем на 15 дней сверх установленного законом.

5.6. Срок предоставления необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов исполнительными органами города Севастополя, их должностными лицами в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» составляет 15 дней.

5.7. Сроки рассмотрения и исполнения обращений граждан по рассмотрению документов подразделяются на:

- типовые – установленные вышеперечисленными и иными нормативными правовыми актами;

- индивидуальные – установленные директором Учреждения либо его заместителями (как правило, более сокращенные).

5.8. Обращения граждан с пометкой «Незамедлительно» рассматриваются в течение 2 (двух) дней со дня наложения резолюции директора Учреждения. С пометкой «Срочно» – в течение 3 (трех) дней, с пометкой – «Оперативно», «В короткие сроки», «В возможно короткие сроки» исполняются в течение 10 (десяти) дней.

6. Требования к оформлению ответов на обращения граждан

6.1. Ответы на обращения граждан и запросы информации оформляются на бланках Учреждения.

6.2. Ответы на бланках Учреждения подписываются директором Учреждения, либо его заместителем, на которого в установленном порядке возложено исполнение обязанностей директора Учреждения на время отсутствия директора Учреждения.

6.3. Проекты ответов на обращения граждан за подписью директора Учреждения или его заместителей регистрируются в день подписания, проекты ответов, поступающие на регистрацию в нерабочее время, в выходные и праздничные дни, регистрируются рабочим днем, следующим за выходными и нерабочими праздничными днями.

6.4. Сотрудники Учреждения определяют соответствие проектов ответов и ответов требованиям Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и Национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 10.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация.

Требования к оформлению документов» (далее – ГОСТ Р 10.97-2016), настоящей Инструкции.

6.5. Проект ответа должен содержать следующие реквизиты и элементы: адресата, информацию или решения по всем поставленным вопросам, при необходимости оформляется приложение, подпись, данные об исполнителе.

6.6. Ответ на индивидуальное обращение направляется его автору, реквизит «адресат» оформляется в соответствии с требованиями приказа Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», фамилия физического лица указывается в дательном падеже:

Михайлову К.В.
ул. Руднева, д. 15, кв. 6,
г. Севастополь, 299004

Симоновой О.Л.
ул. Красноармейская, д. 11,
п. Кача,
г. Севастополь, 299576

Сухих А.И. а/я 5, Главпочтамт,
г. Севастополь, 299011

Селезневой В.А.
до востребования, отделение связи № 3,
г. Севастополь, 299003

6.7. Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении первым в списке граждан, подписавших обращение, или тому, чья фамилия и адрес читаемы. Если авторов обращения только два, допускается ответ направлять на два адреса:

- лицам, проживающим по разным адресам:

Смирнову И.Н.
ул. Льва Толстого, д. 5, кв. 6,
г. Севастополь, 299003

Литвиновой Г.С.
ул. Разъездная, д. 39,
г. Севастополь, 299036

- лицам, проживающим по одному адресу:

Чупрунову М.В., Чупруновой Л.М.
ул. Гоголя, д. 20,
г. Севастополь, 299011

6.8. В случае направления ответа физическому лицу и органу исполнительной власти (корреспонденту), направившему обращение на рассмотрение, первым указывается автор обращения, вторым – орган исполнительной власти (корреспондент):

Волкову М.С.
ул. Корчагина Павла, д. 20, кв. 16,
г. Севастополь, 299023

Законодательное Собрание города Севастополя

6.9. Если обращение поступило для рассмотрения по компетенции с запросом результатов рассмотрения, то ответ готовится заявителю, при необходимости уведомляется корреспондент отдельным письмом либо указывается в ответе вторым адресатом. В зависимости от поручения, изложенного в сопроводительном письме корреспондента, допускается направлять отдельным письмом копию ответа автору обращения. В исходящих письмах обязательна ссылка на исходящий номер корреспондента.

В случае направления уведомления о переадресации документа для рассмотрения по принадлежности другому органу первым указывается орган (адресат), вторым – автор документа:

Министерство культуры
Российской Федерации

Рюминой МИ.
ул. Ивана Голубца, д. 62, кв. 2,
г. Севастополь, 299003

6.10. Обращение поступило в форме электронного документа, ответ направляется только на адрес электронной почты, указанный в обращении:

Силкин О.
silkin089@mail.ru

Если в обращении, поступившем в форме электронного документа, указаны адрес электронной почты и почтовый адрес, ответ направляется по адресу электронной почты.

Ответы (уведомления) на обращения в письменной форме направляются исключительно на почтовые адреса, указанные в обращении.

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные лица, наименование организации или ее структурного подразделения указывается в именительном падеже:

Управление МВД России по г. Севастополю

Департамент труда и социальной защиты населения
города Севастополя
Управление социального обслуживания

6.11. При адресации документа должностному лицу название должности указывается в дательном падеже, инициалы указываются после фамилии:

Начальнику Управления МВД России по г. Севастополю
Долгому В.А.

Допускается центрировать каждую строку реквизита «адресат» по отношению к самой длинной строке:

Солдаткиной СМ.
пр-т Гагарина, д. 234,
г. Севастополь, 299012

Управление Федеральной налоговой службы по городу Севастополю

Ответ на обращение не должен содержать более четырех адресатов, слово «копия» перед вторым и т. д, адресатом не указывается.

6.12. В проекте ответа на обращение указываются сведения о том, на какое обращение из каких органов (кому адресовано) и в какой форме поступило или по чьему поручению оно рассмотрено. Типовые фразы для ответа на обращения:

Ваше обращение, поступившее с Управления спорта города Севастополя, рассмотрено ГБУ ДО города Севастополя «СШОР №8»

По результатам его рассмотрения сообщаем о следующем.

Рассмотрев по поручению Губернатора города Севастополя коллективное обращение членов ЖСК «Дом», сообщаю.

В ответ на Ваше обращение, поступившее в адрес ГБУ ДО города Севастополя «СШОР №8» в форме электронного документа, информируем.

Ответы и принятые по результатам рассмотрения обращений решения должны быть мотивированными, соответствующими нормам действующего законодательства, изложенными литературным языком в форме делового письма, понятными, без повторов, сокращений и оборотов, которые не несут смысловой нагрузки, содержащими информацию по всем поставленным в обращении вопросам, включающими информацию всех соисполнителей.

6.13. При подготовке ответов используют формы изложения:

- от первого лица множественного числа «сообщаем», «просим рассмотреть», «направляем»;
- от первого лица единственного числа «считаю необходимым», «информирую»;
- от третьего лица единственного числа «Правительство Севастополя не возражает», «Управлением спорта города Севастополя рассмотрено».

6.14. Если по вопросам, изложенным в обращении, проводилась проверка, ответ должен содержать информацию о всех результатах проверки с указанием сведений о подтверждении или не подтверждении проверяемой информации.

В случае подтверждения в ходе проверки информации, указанной в обращении, в ответе необходимо информировать заявителя о принятых мерах по устранению нарушений. Допускается приложение к ответу заявителям актов,

протоколов, других документов и материалов, составленных или полученных при рассмотрении обращения.

В случае предоставления разъяснений необходимо ссылаться на федеральное законодательство, законодательство города Севастополя и иные нормативные правовые акты.

Окончательный ответ на обращение, находящееся на дополнительном контроле, целесообразно начинать следующим образом:

В дополнение к ранее направленному ответу исх. № _____ от «____» _____ сообщаем следующее.

На Ваше обращение от «_____» _____ 20___ дополнительно сообщаю.

6.15. В случае, если заявителя не устраивает ответ Учреждения на содержащиеся в обращении вопросы, в адрес заявителя дополнительно направляются аргументированные разъяснения по сути вопросов указанных в обращении со ссылками на действующее законодательство.

6.16. Отметка о наличии приложения, оговоренного в письме, оформляется следующим образом:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Если приложение направляется не всем адресатам:

Приложение: на 1 л., в 1 экз. в первый адрес.

Если письмо имеет приложение, не оговоренное в тексте:

Приложение: копия ответа на обращение исх. № Б-650/2 от 12.08.2014.

Приложение: 1. Акт уничтожения документов на 1 л. в 1 экз.
2. Копия протокола заседания Координационного совета от 23.09.2014 № 9 на 1 л. в 1 экз.

Отделяется от текста интервалом 6 – 12 пт (0,21 – 0,42 см).

6.17. В состав реквизита «подпись» входит наименование должности лица, подписавшего ответ, личная подпись, инициалы и фамилия должностного лица.

Заместитель Губернатора города Севастополя
П.Л. Тимофеев

Допускается в реквизите «подпись» центрировать наименование должности относительно самой длинной строки:

Директор Департамента городского хозяйства города Севастополя О.Г. Борисов

Отделяется от предыдущего реквизита интервалом не менее 36 пт (1,27 см).

6.18. Реквизит «исполнитель» включает инициалы и фамилию лица, подготовившего документ, и номер его телефона. Реквизит располагается на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу, выполняется шрифтом Times New Roman размером № 10 – 12:

С.А. Новиков,
7(8692) 544530

6.19. При размещении информации, направленной в ответе на двух и более страницах, вторая и последующие страницы нумеруются. Номера страниц проставляются посередине верхнего поля листа арабскими цифрами.

6.20. Текст ответа выполняется машинописным способом на бумаге формата А4 (21 х 297 мм) только с одной стороны с использованием шрифта Times New Roman размером №12 – 14, через 1 – 1,5 междустрочного интервала. Допускается уменьшение интервалов и шрифта при необходимости размещения текста на одной странице.

Каждый лист письма должен иметь поля:

30 мм – левое;

20 мм – верхнее, нижнее;

10 мм – правое.

Отступы от границы левого поля:

12,5 мм – абзацы в тексте;

92 мм – реквизит «адресат».

Не делается отступ от границы левого поля при оформлении реквизитов «приложение», «исполнитель», наименования должности реквизита «подпись».

7. Делопроизводство по результатам рассмотрения обращений граждан

7.1. При завершении делопроизводства по обращению граждан исполнитель создает в СЭД итоговый отчет по результатам рассмотрения обращения:

- «разъяснено» в случае принятия решения об информировании по порядку реализации предложения, удовлетворения заявления или жалобы;
- «поддержано» в случае принятия решения о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;
- «не поддержано» в случае принятия решения о нецелесообразности предложения, необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;
- «переадресовано» в случае направления для рассмотрения по принадлежности;
- «оставлен без ответа» в случае отсутствия в обращении адреса для ответа (уведомления), или если адрес не поддается прочтению.

Результаты рассмотрения запросов информации аналогичны результатам, указанным в настоящем пункте.

Сотрудник Учреждения вправе отказать в принятии отчета с указанием причины.

7.2. Обращение гражданина считается выполненным, если решены по существу все вопросы, изложенные в нем, принято обоснованное решение и автору направлен ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. В случае если в ответе указываются предусматриваемые меры или срок его рассмотрения продлен, документ остается на дополнительном контроле до окончательного принятия мер по затронутым вопросам, о чем дополнительно информируется автор.

7.4. В случае рассмотрения обращения с участием автора, удовлетворения вопросов, изложенных в обращении, при наличии расписки автора обращения об отсутствии необходимости давать письменный ответ исполнитель готовит служебную записку на имя автора резолюции, которая является достаточным основанием для принятия решения о завершении делопроизводства по обращению.

7.5. Отправка ответов на обращения, подписанных директором Учреждения и его заместителями, осуществляется уполномоченным сотрудником Учреждения.

7.6. Сформированные электронные копии документов и прикрепленные к ним ответы хранятся в СЭД. Оригиналы обращений и запросов информации хранятся в архивном помещении Учреждения.

Для получения гражданином копий документов, приложенных к оригиналам обращений на бумажном носителе, требуется оформление отдельного заявления. Автор обращения имеет право получить приобщенные им приложения к обращению, в таком случае сотрудниками Учреждения изготавливаются копии приложения.

Оригиналы обращений и запросов информации возвращать авторам запрещено.

7.7. В случае отказа заявителя от дальнейшего делопроизводства по поданному обращению на основании пункта 5 статьи 5 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» им оформляется соответствующее заявление, которое регистрируется и рассматривается в общем порядке.

7.8. Исполнитель, который готовит ответы на обращения граждан и запросы информации, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, правильность и полноту ответов, направляемых заявителям и пользователям информации, соблюдение установленных сроков и своевременность продления сроков. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное исполнение поручений несут все указанные в резолюции исполнители в равной степени.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан директором Учреждения, и его заместителями проводится в соответствии с графиком личного приема граждан,

утвержденного приказом директора Учреждения по предварительной записи по электронной почте Учреждения: sshor8@sev.gov.ru.

Информация о графике и порядке личного приема граждан доводится до сведения граждан путем опубликования информации на официальном сайте Учреждения.

8.2. Обращение о записи на личный прием граждан начальником Учреждения, его заместителями, а также структурными подразделениями Учреждения может быть направлено почтовым отправлением (299016, г. Севастополь, ул. Аллы Оношко д. 48-А), а также при визите заявителя в Учреждение.

В обращении о записи на личный прием граждан (далее – личный прием) к директору Учреждения, его заместителям и в структурные подразделения Учреждения гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес проживания, контактный телефон, адрес электронной почты, суть вопроса, который он желает решить в ходе личного приема, и прилагает к обращению копии ответов на ранее рассмотренные обращения.

8.3. Предварительная запись граждан на личный прием к директору Учреждения осуществляется после рассмотрения вопроса в ходе личного приема его заместителями, в сфере ведения, которых находится интересующий заявителя вопрос, в случае если заявителю не были даны разъяснения по сути поставленных вопросов.

8.4. В случае подачи обращения о записи на личный прием к заместителю директора Учреждения интересующий заявителя вопрос должен быть предварительно рассмотрен в ходе личного приема руководителем структурного подразделения Учреждения, в компетенции которого находится рассмотрение вопроса, и по нему должен быть получен письменный ответ, который прилагается к обращению.

8.5. Решение о приеме заявителя принимает должностное лицо, в адрес которого подано обращение о записи на личный прием, путем внесения резолюции в СЭД.

8.6. Личный прием осуществляется исключительно по вопросам, которые относятся к компетенции директора Учреждения, его заместителей и сфере деятельности Учреждения.

Если вопросы, поставленные в обращении гражданина, не относятся к компетенции директора Учреждения, его заместителей с сфере деятельности Учреждения, гражданину сообщается в письменной форме.

8.7. В записи на личный прием к директору Учреждения, его заместителями и структурными подразделениями Учреждения гражданам отказывается по следующим основаниям:

- вопрос не относится к компетенции директора Учреждения, его заместителей и сфере деятельности Учреждения;

- в случае если ранее, в том числе по итогам личного приема, давались письменные разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло;

- в случае наличия вступившего в законную силу решения суда по вопросу, указанному в обращении;

- в случае если по вопросу, указанному в обращении, идет судебное разбирательство;

- в случае если ранее давались письменные разъяснения о возможности решения вопроса, указанного в обращении, исключительно в судебном порядке.

Исполнитель, ответственный за рассмотрение обращения, направляет в 30 (тридцатидневный) срок со дня регистрации обращения заявителю разъяснения в письменной форме с указанием причины отказа в записи на личный прием.

8.8. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в случаях, если:

- гражданин осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

- гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

- гражданин нарушает общественный порядок, оскорбляет должностных лиц, проводящих личный прием, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

8.9. Организацию личного приема директора Учреждения осуществляет делопроизводитель Учреждения в соответствии с графиком работы Учреждения и графиком личного приема граждан, утвержденным приказом директора Учреждения.

Заявителя, записанного на личный прием, оповещают о месте, времени проведения личного приема и о необходимости наличия документа, удостоверяющего личность, посредством электронной почты, используя адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении, а в случае отсутствия электронной почты, посредством телефонной связи.

В случае отсутствия номера телефона гражданину направляется письменное уведомление.

8.10. Учреждение осуществляет документационное обеспечение личного приема граждан, которое включает:

- формирование списков граждан, приглашенных на личный прием;

- регистрацию письменного обращения в случае его поступления в ходе личного приема;

- контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема.

8.11. К участию в личном приеме граждан директором Учреждения, его заместителями и структурными подразделениями Учреждения могут приглашаться руководители исполнительных органов города Севастополя, главы органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города Севастополя, иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

8.12. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи.

8.13. Правом первоочередного приема обладают лица в соответствии с нормами федерального законодательства и законодательства города Севастополя.

Для реализации права на личный прием в первоочередном порядке граждане предъявляют документ, подтверждающий право на личный прием в первоочередном порядке.

8.14. Лица, признанные судом недееспособными, к участию в приеме не допускаются. Их интересы могут представлять граждане, полномочия которых оформлены в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

8.15. Прибыв на личный прием, заявитель проходит процедуру регистрации, предъявляет документ, удостоверяющий личность, а также знакомится со сведениями (фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес, содержание устного обращения), изложенными в оформленной карточке личного приема, которую подписывает в случае их подтверждения.

Заявителю отказывают в личном приеме, если у него отсутствует документ, удостоверяющий личность.

8.16. В случае неявки заявителя на личный прием по уважительной причине должностное лицо, ведущее прием, переносит рассмотрение его обращения на новый срок, но не позднее дня следующего приема в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом директора Учреждения.

При повторной неявке заявителю направляется письменное уведомление об исключении его из списка предварительной записи на личный прием.

8.17. Запись на повторный личный прием к директору Учреждения, его заместителям и в структурные подразделения Учреждения производится не ранее получения заявителем ответа по результатам личного приема с указанием мер, которые были определены по результатам личного приема директором Учреждения, его заместителями и структурными подразделениями Учреждения, но не выполнены в установленные сроки.

В случае если у заявителя появились новые доводы и обстоятельства, влияющие на ранее принятые решения, он праве подать обращение в соответствии с Инструкцией.

8.19. Лицо, осуществляющее личный прием, обязано обеспечить прием всех заявителей в соответствии со списком предварительной записи с учетом правил внутреннего трудового распорядка и времени, определенного графиком приема.

8.20. В случае отсутствия в назначенный день приема по уважительной причине (болезнь, командировка, отпуск) должностного лица, проводящего личный прием граждан, прием переносится на следующий день, определенный графиком приема, о чем заявитель уведомляется посредством телефонной связи, в случае отсутствия номера телефона гражданину направляется письменное уведомление.

8.21. Решения, принятые директором Учреждения, его заместителями на личном приеме граждан, заносятся в карточку личного приема граждан, оформляются в виде резолюции, содержащей поручения исполнителям,

подписываются должностным лицом, проводившим личный прием, и после регистрации направляются на исполнение.

8.22. Карточки личного приема директором Учреждения, его заместителями и структурными подразделениями Учреждения, требующие письменного ответа, на вопросы, указанные в обращении регистрируются в СЭД не позднее трех дней со дня приема.

8.23. Если на личном приеме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, заявителю предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее и рассматривается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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 карточке личного приема гражданина.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника Управления и его заместителей, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.24. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ после проведения личного приема по существу поставленных вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответы на обращения граждан, принятых на личном приеме, готовятся за подписью директора Учреждения.

8.25. По итогам личного приема заявитель подписывает оформленную карточкой личного приема, о чем делается соответствующая запись.

8.26. Ответственный исполнитель поручения, данного на личном приеме, организовывает его исполнение, обеспечивает свод информации от соисполнителей, готовит ответ в соответствии с резолюцией.

8.27. Ответственность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, за объективность и всесторонность рассмотрения вопросов, отраженных в карточке личного приема, правильность и полноту ответов, которые направляются заявителям, соблюдение установленных сроков, своевременность продления сроков несет лицо, которому поручено рассматривать обращение.

8.28. Делопроизводителем Учреждения осуществляется контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема граждан, который включает: постановку на контроль, контроль за сроками исполнения, учет и анализ результатов исполнения.

8.29. Поручение снимается с контроля, если все вопросы, поставленные в ходе личного приема, рассмотрены, по ним даны подробные разъяснения о принятых мерах или обоснованный отказ в выполнении требований и направлен письменный ответ в адрес заявителя. В случае продления срока рассмотрения обращение остается на дополнительном контроле.

Одновременно со снятием поручения с контроля в СЭД сотрудниками Учреждения делается отметка об исполнении.

8.30. Сроки исполнения поручений могут быть продлены должностным лицом, установившим срок исполнения, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, обратившегося на прием.

Информация о продлении сроков исполнения поручений фиксируется в СЭД.

9. Осуществление контроля за обращениями граждан и запросами информации

9.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

9.2. Осуществление контроля за обращениями граждан и запросами информации в Учреждении возлагается на делопроизводителя Учреждения.

9.3. Контроль за исполнением обращений граждан и запросов информации включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- снятие обращений с контроля.

9.4. Делопроизводитель Учреждения осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.5. В ходе осуществления такого контроля делопроизводитель Учреждения имеют право:

- запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

9.6. Делопроизводитель Учреждения еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

9.7. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными снимаются с контроля делопроизводителем Учреждения после полного

рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

9.8. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

9.9. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

9.10. Руководство структурных подразделений Учреждения должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

9.11. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.12. Контрольные поручения по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента, Аппарата Правительства Российской Федерации, Совета Федерации и Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания города Севастополя, Прокуратуры города Севастополя, Управления спорта города Севастополя и иных контрольно-надзорных органов исполнительной власти подлежат исполнению в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

9.13. Срок рассмотрения обращений граждан, стоящих на контроле в Администрации Президента, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти, продлевается путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.