

СОГЛАСОВАНО

Председатель совета Трудового
коллектива ГБУ КК «РЦСП по боксу»

И.Г. Малазония

« 9 » января 2024г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ КК «РЦСП по боксу»

С.В. Водопьянов

« 9 » января 2024г.



ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в ГБУ КК «РЦСП по боксу»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Краснодарского края «Региональный центр спортивной подготовки по боксу» (далее – ГБУ КК «РЦСП по боксу»), а также контроль за их исполнением.

1.2. Регулирующее действие Порядка распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телефону, электронной почте, через официальный сайт ГБУ КК «РЦСП по боксу» и иными информационными системами общего пользования.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в ГБУ КК «РЦСП по боксу» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 04 декабря 2007 г. № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае».

1.4. Основные термины, используемые в Порядке:

Обращение гражданина (далее - Обращение) - направленное в ГБУ КК «РЦСП по боксу» или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБУ КК «РЦСП по боксу».

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГБУ КК «РЦСП по боксу» и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Сведения о местонахождении ГБУ КК «РЦСП по боксу», почтовом и электронном адресах для направления обращений, о телефонных номерах, информация о личном приеме граждан директором ГБУ КК «РЦСП по боксу», его заместителями, размещаются на официальном сайте ГБУ КК «РЦСП по боксу».

1.6. Обращения граждан могут быть направлены:

- почтой России по адресу: 350087, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Пригородная, 24 (КТЗ «Чемпион»);
- электронной почтой по адресу: sboxing@inbox.ru;
- по телефону: 8(861)992-41-60, 8(861)992-41-61, 8(861)992-41-73;
- при личном приеме.

1.7. Все обращения граждан, поступающие в ГБУ КК «РЦСП по боксу», подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ГБУ КК «РЦСП по боксу», недопустим.

1.8. Рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся компетенции ГБУ КК «РЦСП по боксу» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, законами Краснодарского края и Уставом ГБУ КК «РЦСП по боксу».

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУ КК «РЦСП по боксу». Письменное обращение, поступившее в ГБУ КК «РЦСП по боксу» в соответствии с его компетенцией рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Руководитель ГБУ КК «РЦСП по боксу» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУ КК «РЦСП по боксу» при рассмотрении обращений

2.1. При рассмотрении обращения в ГБУ КК «РЦСП по боксу» гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.1.2. 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.

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Должностные лица ГБУ КК «РЦСП по боксу»:

2.2.1. Обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращение.

2.2.2. Запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращений документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, в пределах своей компетенции.

2.2.3. Принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

2.2.4. Дают письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов.

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

2.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

2.5. Требования, учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на сайте ГБУ КК «РЦСП по боксу»;
- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа предоставления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБУ КК «РЦСП по боксу».

3. Организация приема граждан по личным вопросам

3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется по предварительной записи в ГБУ КК «РЦСП по боксу» в соответствии с утвержденным графиком. В случае обращения гражданина к директору по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

3.2. Запись на прием к директору ГБУ КК «РЦСП по боксу» осуществляется сотрудником учреждения, назначенным приказом, ежедневно, кроме выходных дней.

3.3. Необходимая информация о заявителе, записавшемся на прием, вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 1).

3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу ответственным за регистрацию обращений.

3.5. Устные обращения граждан на личный прием подлежат регистрации путем составления карточки приема гражданина. Форма карточки приема гражданина приведена в приложении 3 к настоящему Положению. Устные обращения граждан, принятые по телефону, не регистрируются.

3.6. Содержание устного обращения заносится в карточку приема гражданина. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. При повторном обращении делается подборка по предыдущему обращению заявителя (учетная карточка, заявление гражданина и ответ должностного лица). В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. Если директор РЦСП по боксу по уважительным причинам (командировка, временная нетрудоспособность, отпуск и т.п.) не может принять гражданина, личный прием переносится на ближайший день приема с обязательным уведомлением гражданина.

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

3.10. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

3.11. Информация об итогах приема гражданина вносится в журнал приема граждан по личным вопросам (приложение 1).

3.12. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на личный прием может быть приглашен соответствующий специалист учреждения.

3.13. По результатам приема и поручений директора, ответственный за обращение граждан направляет материалы личного приема граждан исполнителям (ответственным работникам). В карточке приема (разделы: кому и что поручено; дополнительно) указываются фамилия(и), инициалы исполнителя(ей), содержание поручения (при необходимости), срок исполнения, дата и подпись. Исполнитель готовит проект ответа заявителю за подписью директора. В случае, если в карточке приема указано несколько исполнителей, ответственным исполнителем считается должностное лицо, указанное первым в карточке приема по обращению. Ответ на обращение готовит основной исполнитель, указанный в поручении первым.

3.14. В журнале приема граждан по личным вопросам делается отметка об исполнении. Поручение снимается с контроля директором, осуществлявшим личный прием граждан.

4. Рассмотрение письменных обращений и обращений граждан, поступивших в электронном виде

4.1. Поступающие в ГБУ КК «РЦСП по боксу» письменные обращения принимаются ответственным за обращение граждан.

4.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

4.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

4.4. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4.5. Письменные обращения и обращения граждан в электронном виде, поступившие в ГБУ КК «РЦСП по боксу», регистрируются в течение трех дней с момента их поступления.

4.6. Письменные обращения и обращения граждан, поступившие в ГБУ КК «РЦСП по боксу» в электронном виде, регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 2). Если обращение

коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ.

4.7. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.8. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению. Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, незамедлительно направляются для проверки в правоохранительные органы.

4.9. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору ГБУ КК «РЦСП по боксу».

4.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции организации, в течение 7 (семи) дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.11. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.12. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

- обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

- обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

4.13. В случаях, указанных в пункте 4.11 настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.14. По письменному обращению и обращению, поступившему в электронном виде, руководителем должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

4.15. Директор рассматривает обращения граждан и определяет должностное лицо, и сроки подготовки ответа заявителю.

4.16. Должностное лицо готовит ответ на письменное обращение граждан, и передает его должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения для подписи директором, регистрации и отправки на указанный гражданином почтовый адрес с уведомлением, либо (и) на адрес электронной почты.

4.17. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны исчерпывающие ответы.

4.18. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

4.19. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

4.20. При невозможности исполнения обращения в сроки, установленные пунктом 4.19 настоящего раздела, необходимо решить вопрос о продлении срока рассмотрения. Продлить срок рассмотрения обращения может только директор, но не более чем на один месяц.

4.21. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

4.22. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

4.23. Ответы на обращения граждан подписывает директор ГБУ КК «РЦСП по боксу».

4.24. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Информация о персональных данных заявителей хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

4.25. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.26. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращений адресатам почтовым отправлением или вручаются лично.

5. Порядок хранения рассмотренных обращений

5.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

5.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

6. Ответственность сотрудников за рассмотрение обращений граждан

6.1. Руководитель ГБУ КК «РЦСП по боксу», заместители директора несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в ГБУ КК «РЦСП по боксу».

6.2. Специалисты, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, несут персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращениям, содержание и оформление подготовленных ответов.

6.3. Соисполнители документа обязаны предоставить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее, чем за 7 дней до истечения общего срока исполнения.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом организации и вводится в действие в установленном им порядке.

7.2. Изменения в настоящем Порядке могут быть внесены при изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан.

Инструктор-методист ФСО



А.С. Овсянникова

Приложение 2 к Порядку
работы с обращениями граждан в
ГБУ КК «РЦСП по боксу»

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
СПОРТИВНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО БОКСУ»

350087, Краснодарский края, г. Краснодар,
ул. Пригородная, 24 (КТЗ «Чемпион»)

Телефон: 8(861)992-41-601
ОКПО 13638715, ОГРН 1032305685147
ИНН 2310080384/КПП 231101001
E-mail: sboxing@inbox.ru

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____

« ____ » _____ Г.

Фамилия, Имя, Отчество: _____

Адрес, телефон, e-mail _____

Место работы: _____

Краткое содержание обращения (заявления) _____

В соответствии с ФЗ от 26.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое добровольное согласие на обработку и передачу моих персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес места проживания, гражданство, номер домашнего или иного контактного телефона, адрес электронной почты, наименование и адрес работы гражданина.

Дата	Подпись субъекта персональных данных	Ф.И.О. субъекта персональных данных
_____	_____	_____

Кому и что поручено: _____

Дополнительно: _____

Дата ответа « ____ » _____ Г.

Дата	Подпись сотрудника ГБУ КК «РЦСП по боксу»	Ф.И.О. сотрудника ГБУ КК «РЦСП по боксу»
_____	_____	_____

С решением вопроса обращения согласен /не согласен (нужно подчеркнуть)

Дата	Подпись гражданина	Ф.И.О. гражданина
_____	_____	_____

В документе прошито, пронумеровано и скреплено печатью 10 листов

(десять)

Специалист по кадрам ГБУ КК «РЦСП по боксу» Ю.Е. Ведянова

