

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о порядке рассмотрения обращений граждан

**1. Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано с целью упорядочения работы по рассмотрению и учету обращений граждан в Государственном автономном учреждении Мурманской области «Центр спортивной подготовки» (далее - Учреждение) в соответствии с требованиями Федерального закона от 26.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), Закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки и последовательность действий при осуществлении рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по рассмотрению обращений.

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится директором ГАУМО «ЦСП», по вопросам, касающимся видов деятельности Учреждения

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет секретарь руководителя ГАУМО «ЦСП».

1.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

**2. Порядок рассмотрения обращений граждан**

**2.1. Способ получения информации о месте нахождения и графике работы с обращениями граждан в Учреждении**

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется посредством:

- информационных стендов, установленных Учреждении;
- размещения в информационных системах сети Интернет, на официальном сайте Учреждения;
- публикаций в средствах массовой информации;
- телефонной связи.

Информация о местонахождении Учреждения, справочных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, порядок записи на прием и осуществление личного приема содержится в приложении 1 к настоящему Положению.

**2.2. Рассмотрение письменных обращений граждан**

**2.2.1. Направление и регистрация письменных обращений**

2.2.1.1. Гражданин направляет письменное обращение в Учреждение на имя директора.

2.2.1.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан в течение трех дней с момента поступления Учреждение.

2.2.1.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию

которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

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

2.2.1.5. Учреждение может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.2.1.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона, невозможно направление жалобы на рассмотрение, она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

## **2.2.2. Требования к письменному обращению**

2.2.2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора ГАУМО «ЦСП», почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, указывает фамилию, имя отчество (при наличии) и дату, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, а также согласие на обработку персональных данных.

2.2.2.2 Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **2.2.3. Рассмотрение обращения**

2.2.3.1. Директор Учреждения:

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

б) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;

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

2.2.3.2. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

2.2.3.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **2.2.4. Сроки рассмотрения письменного обращения**

Письменное обращение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

### **2.3. Личный прием граждан**

2.3.1. Личный прием граждан в учреждении ведется директором ГАУМО «ЦСП». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах указана в приложении 1 к настоящему Положению

Личный прием осуществляется по предварительной записи. Запись осуществляет секретарь руководителя, о чем делается запись в журнале учета обращений граждан. Номер карточки учета личного приема граждан должен соответствовать номеру в журнале учета обращений граждан.

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

2.3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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.

2.3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

2.3.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора ГАУМО «ЦСП», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

2.3.7. Правом на первоочередной личный прием обладают:

а) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

б) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;

в) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах»;

г) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Мурманской области»;

д) члены семей:

– погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

– военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

е) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

ж) лица старше 70 лет;

з) иные категории граждан, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

### **3. Дополнительные гарантии права граждан на обращение**

3.1. При направлении и рассмотрении обращения в Учреждение гражданин, направивший обращение, имеет право:

а) получить в Учреждении, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

б) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения в Учреждение;

в) истребовать на стадии рассмотрения обращения в государственном органе, органе местного самоуправления, учреждении, предприятии, организации или у должностного лица документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению.

3.2. При направлении ответов на обращения субъектам, направившим обращение, в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено указанными субъектами. При этом Учреждение вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

3.3. Ответ на обращение, поступившее форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

### **4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет Комитет по физической культуре и спорту.

**Приложение 1**  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан

**Контактная информация ГАУМО «ЦСП»:**

Гражданин может обратиться лично или по почте, по адресу: ул. Долина Уюта, д.4, г.Мурманск.

По телефону: (8152) 24-48-25.

По адресу в сети Интернет: <http://www.csp51.ru>.

По адресу электронной почты: [csp51@mail.ru](mailto:csp51@mail.ru).

Личный прием ведет Директор ГАУМО «ЦСП» Лебедев Владимир Николаевич.  
Время приема: вторник, пятница с 16.00 до 18.00.

**Приложение 2**  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан

*(Лицевая сторона)*

Дата приема	
Время приема	
начало	окончание
Код <sup>1</sup>	

**КАРТОЧКА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА № \_\_\_\_\_**

Фамилия \_\_\_\_\_  
Имя, отчество \_\_\_\_\_  
Паспорт \_\_\_\_\_  
Дата выдачи паспорта \_\_\_\_\_  
Орган выдавший паспорт \_\_\_\_\_  
Контактный телефон \_\_\_\_\_  
Адрес \_\_\_\_\_  
Тема обращения \_\_\_\_\_  
Содержание обращения \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(Оборотная сторона)*

Содержание принятого решения по обращению гражданина (дано устное разъяснение, принято письменное заявление, принято иное решение)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Директор ГАУМО «ЦСП» \_\_\_\_\_ В.Н. Лебедев

Я, субъект персональных данных, подписывая карточку учета личного приема гражданина, даю согласие ГАУМО «ЦСП» на обработку моих персональных данных, без права передачи третьим лицам.

\_\_\_\_\_ (подпись гражданина)

\_\_\_\_\_ (ФИО)

<sup>1</sup> Код типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан