

Муниципальное автономное учреждение  
«Ледовый дворец»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
МАУ «Ледовый дворец»

А.С. Сергушев  
28.02.2023 г.

**Положение о работе с обращениями граждан  
в муниципальном автономном учреждении «Ледовый дворец»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее положение определяет и регламентирует организацию работы с обращением граждан в муниципальном автономном учреждении «Ледовый дворец» (далее- Учреждение или Ледовый дворец): правила приема, регистрацию, рассмотрение обращений по существу, принятие по ним решений, подготовку и направление ответов на обращение, личный прием граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором учреждения, заместителями директора в соответствии законодательством, регулирующим порядок рассмотрения обращения граждан в РФ.

1.4. Организационную работу и делопроизводство по обращениям ведет референт учреждения, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

1.5. Основные термины, используемые в Положении:

- Обращение- направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или устное обращение;

**2. Прием и регистрация обращений**

2.1. Обращения, поступившие в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Электронные обращения принимаются и подлежат обязательной регистрации только в случае поступления их на официальный адрес электронной почты Учреждения ([led.dvoters@cherepovetscity.ru](mailto:led.dvoters@cherepovetscity.ru)).

2.2. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, распечатывается на бумажный носитель и регистрируется в соответствии с п.2.1 настоящего Порядка.

2.3. Входящие письменные обращения граждан регистрируются, проставляя в нижнем правом углу первого листа обращения регистрационный штамп Учреждения, присвоенный порядковый номер и дату поступления. Нумерация по всем видам входящих обращений сквозная и ежегодно начинается с номера 1. Каждое письменное обращение граждан регистрируется в журнале регистрации и контроля обращений граждан (приложение 1).

2.4. Если обращение поступило из государственного органа, органа местного самоуправления (организации), то указанный штамп проставляется на сопроводительном письме государственного органа, органа местного самоуправления (организации). В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом копия сопроводительного письма прилагается к каждому обращению.

2.5. Обращение гражданина либо организации, поступившее с сопроводительным письмом государственного органа или органа местного самоуправления, учитывается по фамилии лица, его подписавшего, с указанием фамилии должностного лица, подписавшего сопроводительное письмо

2.6. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации.

2.7. Основными сведениями об обращении, подлежащими учету, являются:

- Дата регистрации;
- Регистрационный номер;
- Фамилия, имя, отчество или инициалы гражданина;
- Почтовый или электронный адреса для направления ответа или уведомления;
- Сведения о повторности обращения;
- Название организации, дата и исходящий номер сопроводительного письма, фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение;
- Краткое содержание обращения;
- Фамилия и резолюция директора, рассмотревшего обращение, название подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- Дата и результаты рассмотрения обращения;
- В графу «Примечание» вносятся дополнительные сведения об обращении.

2.8. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторному обращению заявителя присваивается очередной регистрационный номер, в учетной форме делается отметка «повторно» и в соответствующей графе учетной формы указывается регистрационный номер предыдущего обращения. Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

2.9. Коллективное обращение (подписанное двумя и более заявителями, а также бесфамильное обращение, поступившее от организации) регистрируется в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное". Коллективное обращение, в котором фамилии не указаны, регистрируется по названию направившей его организации.

2.10. В резолюции директора определяется исполнитель, порядок рассмотрения обращения, необходимость осуществления контроля и срок. Содержание резолюции переносится в учетную форму.

2.11. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ), а также не поддающиеся прочтению не рассматриваются, но хранятся в деле в течение одного года и ответ на такие обращения не дается.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение подлежит обязательному рассмотрению.

#### **3.2. Должностные лица Учреждения:**

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;
- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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.

#### **3.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:**

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней с момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, об этом гражданину сообщается, о недопустимости злоупотребления правом;
- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью директора Учреждения либо должностного лица, его замещающего. В случае поступления повторного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка прекращена, ответ на такое обращение не дается. Обращение остается без ответа на основании резолюции директора Учреждения на служебной записке сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения.

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в

связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу Учреждения.

3.5. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Учреждения, осуществляется референт.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений**

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В случаях, когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов, а также в случаях направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения материалов, общий срок рассмотрения обращений может быть продлен директором (заместителем директора) Учреждения, но не более чем на 30 дней с одновременным направлением заявителю уведомления с указанием причин продления.

4.3. Для продления срока рассмотрения обращения сотрудник представляет служебную записку на имя директора (заместителя директора) не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

4.4. Сроки рассмотрения исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

#### **5. Порядок направления ответа и завершения работы с обращением**

5.1. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебную аббревиатуру.

5.2. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

5.3. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом, указанным в резолюции при наличии соответствующей доверенности. При уведомлении о результатах рассмотрения письменного обращения в устной форме - делается отметка на первом листе обращения.

5.4. Письма - ответы на обращения граждан, подписанные директором, регистрируются, один экземпляр направляется адресату, второй экземпляр хранится с подлинником обращения гражданина.

5.5. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на поставленные в нем вопросы, по ним приняты все необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере вопроса, касающегося вопроса повторного обращения.

5.6. Ответ на обращение, поступившее на адрес электронной почты, направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по адресу электронной

почты, указанному в обращении.

5.7.Документы исполненного письменного обращения гражданина, а также документы, связанные с его рассмотрением, визовой копией ответа формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел и хранятся в отделе документационного обеспечения Учреждения.

5.8.Обращения без принятого директором решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

## **6. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

6.1.Личный прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляется в кабинете директора Учреждения. Информация о часах личного приема граждан должностными лицами Учреждения размещена на официальном сайте и информационном стенде. Прием проводится директором или заместителем директора - понедельник с 14.00 до 15.00. В случае, если личный прием граждан приходится на нерабочий праздничный день, то днем приема считается первый следующий за ним рабочий день. Запись на прием производится при личном обращении, а также по телефону с понедельника по среду неделе, предшествующей приему. Прием ведется в порядке очередности. Вне очереди принимаются инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны.

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

6.3.Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются: дата приема; фамилия, имя, отчество гражданина, адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического проживания, краткое содержание устного обращения; фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием; сведения о результатах приема. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в учетную форму, должны быть конкретными и носить информативный характер.

6.4.Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется референтом путем заполнения карточки личного приема гражданина (*приложение 2*), журнала учета карточек личного приема граждан (*приложение 3*). 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.

6.5.В случае, если поставленные вопросы гражданином во время личного приема вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие организации.

6.6.Если во время приема гражданина решение поставленных им вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке. На письменном обращении, переданном гражданином во время приема, проставляется отметка «принято на личном приеме».

6.7.Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов и получить на него ответ в установленные сроки.

6.8.В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в учетной форме.

6.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме осуществляется референтом.

6.10. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина отражается в учетной форме.

## **7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

7.1. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку проекта ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя, указанного в резолюции директора при поступлении обращения.

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

7.3. Референт осуществляет контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений и своевременное представление ответов гражданам.

7.4. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **8. Срок действия Положения**

8.1. Срок действия Положения о работе с обращениями граждан в Учреждении не ограничен. При изменении законодательства, в локальный акт вносятся изменения в установленном порядке.

Разработали:

Главный юрисконсульт  
Референт



Дивина О.Г.  
Бахарева А.А.