**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГАУ СО «ФСЦ**

**"Урожай"»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Е.Новиков**

**«\_\_06\_»\_\_\_апреля\_\_\_\_\_2017 г.**

**Порядок**

**приема и рассмотрения обращений и заявлений граждан**

**в ГАУ СО «Физкультурно-спортивный центр «Урожай»**

1. **Общие положения**

1. Порядок приема и рассмотрения обращений и заявлений граждан (далее – Порядок) разработан в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан и повышения эффективности деятельности государственного автономного учреждения Саратовской области «Физкультурно-спортивный центр «Урожай» (далее – Учреждение).

2. Настоящий Порядок определяет сроки и последовательность исполнения действий (административных процедур) при поступлении обращений и заявлений граждан.

3. Рассмотрение обращений и заявлений граждан осуществляется руководителем Учреждения, заместителями руководителя, начальниками отделов и сотрудниками Учреждения (в соответствии с резолюцией руководителя).

**2. Сфера применения настоящего Порядка**

1. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в Учреждение, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан руководителем Учреждения и должностными лицами Учреждения.

2. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

**3. Право граждан на обращение**

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение, руководителю Учреждения и должностным лицам Учреждения.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**4. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан**

Исполнение приема обращений и заявлений граждан осуществляется в соответствии со 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 от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09 февраля 2010 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местногосамоуправления»;

Законом Саратовской области от 25 декабря 2009 года № 217-ЗСО «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Саратовской области».

**5. Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения Учреждением, руководителем Учреждения или должностным лицом Учреждения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение, к руководителю Учреждения или к должностному лицу Учреждения с критикой деятельности Учреждения или должностного лица Учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**7. Виды обращений граждан**

     1. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

          Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

          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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц, либо информация по фактам коррупции.

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

          Коллективные обращения - обращения двух и более граждан в устном или письменном виде.

          Дубликат обращения - обращение гражданина, являющееся копией предыдущего обращения, либо второй и последующие экземпляры обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения.

          Повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом.

          2. Граждане имеют право обращаться в Учреждение как письменно, так и устно.

          3. Устные обращения граждан излагаются во время личного приема, который ведут директор, его заместители, а также начальники структурных подразделений Учреждения, либо поступают на телефон приемной директора: 41-80-20, регистрируются в отдельном журнале.

          4. В случае, если причины, по которым ответы по существу поставленных в обращениях вопросов не могли быть даны или в последующем не были устранены, гражданин вправе вновь направить обращения в Учреждение.

**8. Требования к письменному обращению**

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, либо должность соответствующего лица Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

3. Обращение, поступившее в Учреждение, руководителю Учреждения или должностному лицу Учреждения по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

**9. Направление и регистрация письменного обращения**

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение, руководителю Учреждения или тому должностному лицу Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение, руководителю министерства или должностному лицу Учреждения.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, руководителя Учреждения или должностного лица 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 подпункте 4 пункта 11 настоящего Порядка.

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

5. Учреждение, руководитель Учреждения или должностное лицо Учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

**10. Обязательность принятия обращения к рассмотрению**

1. Обращение, поступившее в Учреждение, руководителю Учреждения или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости руководитель Учреждения или должностное лицо Учреждения, рассматривающие обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

**11. Рассмотрение обращения**

1. Учреждение, руководитель Учреждения или должностное лицо Учреждения:

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Порядка;

5) 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. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

3. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение, руководителю Учреждения или должностному лицу Учреждения по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**12. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения, должностное лицо Учреждения 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 в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. 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.

7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение, руководителю Учреждения или соответствующему должностному лицу Учреждения.

**13. Сроки рассмотрения письменного обращения**

1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, руководителю Учреждения или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, должностное лицо Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

**14. Личный прием граждан**

1. Личный прием граждан в Учреждении руководителем осуществляется в соответствии с графиком приема граждан. Предварительная запись ежедневно с 9.00 до 13.00 ч и с 13.00 до 17.00 ч (кроме выходных и праздничных дней) по телефону 41-80-20.

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

3. Содержание устного обращения заносится в **карточку личного приема гражданина (приложение № 1)**. 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.

4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, руководителя Учреждения или должностного лица Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

**15. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

Руководитель Учреждения и должностные лица Учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ГАУ СО «ФСЦ**

**"Урожай"»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Е.Новиков**

**«\_06\_\_»\_апреля\_\_\_\_\_2017 г.**

**ГРАФИК ПРИЕМА**

**ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

**в ГАУ СО «Физкультурно-спортивный центр «Урожай»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Фамилия, имя, отчество руководителя** | **Должность** | **День и часы приема** | **Место приема** |
| 1 | Новиков Владимир Евгеньевич | Директор | Вторник:  с 15.00 до16.00 ч  Четверг:  с 15.00 до16.00 ч | г.Саратов ул.Аткарская, 29 стадион «Локомотив»  северная трибуна  кабинет № 4 |