

Департамент спорта
Ивановской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 06 » декабря 2024 г.

Регистрационный N 241200019



ДЕПАРТАМЕНТ СПОРТА ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 06.12.2024

№ 01-01-225

г. Иваново

Об утверждении инструкции по порядку рассмотрения обращений граждан в Департаменте спорта Ивановской области

В целях организации работы с обращениями граждан в Департаменте спорта Ивановской области **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить Инструкцию по порядку рассмотрения обращений граждан в Департаменте спорта Ивановской области (приложение).
2. Признать утратившим силу приказ Департамента спорта Ивановской области от 21.10.2024 № 01-01-199 «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Департаменте спорта Ивановской области».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Член Правительства
Ивановской области –
директор Департамента

Т.А. Сидоренкова

**Инструкция
по порядку рассмотрения обращений граждан
в Департаменте спорта Ивановской области**

I. Общие положения

1.1. Инструкция по порядку рассмотрения обращений граждан в Департаменте спорта Ивановской области (далее соответственно – Инструкция, Департамент) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями граждан в Департаменте.

1.2. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Департамент в письменной форме или в форме электронного документа, а также в форме устного личного обращения к должностному лицу во время приема граждан (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ивановской области.

1.3. Должностные лица Департамента, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется централизованно структурным подразделением или специально уполномоченным лицом Департамента.

1.5. Обработка персональных данных обратившихся в Департамент граждан обеспечивается в соответствии с правилами обработки персональных данных, установленных в Департаменте.

1.6. Обращения, поступившие в Департамент, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению в соответствии с компетенцией Департамента.

**II. Информирование граждан о порядке
рассмотрения обращений**

2.1. Вход в здание, в котором располагается помещение, предназначенное для первичного приема граждан и письменных обращений

(далее – приемная Департамента), оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием режима работы Департамента.

2.2. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений Департамента, почтовом адресе, месторасположении и режиме работы Департамента размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Департамента).

2.3. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной (в структурном подразделении, уполномоченным лицом) Департамента по адресу: 153000, Ивановская область, г. Иваново, пл. Революции, д. 2/1, оф. 112.

2.4. Гражданин может получить информацию о факте поступления его обращения, входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Департамента, ответственного за его рассмотрение, по телефону или при личном посещении Департамента.

2.5. График личного приема граждан, нормативные правовые акты, регулирующие порядок работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе на официальном сайте Департамента и на информационном стенде в помещении для приема граждан.

2.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются на официальном сайте Департамента в соответствии с установленной периодичностью.

2.7. По письменной просьбе гражданин может быть ознакомлен с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, при условии соблюдения требований Закона и предъявлении документа, удостоверяющего личность.

III. Прием и регистрация обращений

3.1. Поступление документов в Департамент осуществляется средствами почтовой, фельдъегерской связи, по факсу или нарочно, по электронным каналам связи: МЭДО, ЕСЭД, на официальный адрес электронной почты, путем заполнения специальной формы на официальном сайте Департамента в сети «Интернет».

3.2. Поступившие в Департамент письменные обращения и обращения в форме электронного документа принимаются и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Департаменте.

3.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру уполномоченными лицами Департамента. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения

обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Департамента.

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченными лицами Департамента:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, сведения о трудовой деятельности на бумажном носителе, заверенные надлежащим образом, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма составляется соответствующий акт, который прилагается к конверту.

3.5. Регистрация обращений осуществляется отдельно от иной входящей корреспонденции в системе электронного документооборота (далее – СЭДО).

3.6. На каждое поступившее в Департамент обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

3.7. При регистрации в СЭДО входящему обращению присваивается регистрационный номер, который должен содержать порядковый номер в рамках учетного года, порядковое обозначение Департамента в соответствии с СЭДО, номер дела в соответствии с номенклатурой дел в Департаменте.

3.8. На зарегистрированном письменном обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляются регистрационные дата и номер обращения.

3.9. При регистрации обращений проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также осуществляются действия в СЭДО по проверке поступивших обращений на повторность.

3.10. Не считаются повторными обращения одного и того же лица по разным вопросам.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Департамента

4.1. Поступившие обращения после регистрации в зависимости от содержания могут быть доложены руководителю Департамента.

4.2. Рассмотрение обращений, доложенных руководителю Департамента, ставится на особый контроль.

4.3. По обращению, поступившему в Департамент, принимается одно из следующих решений:

- принять к рассмотрению Департаментом по компетенции и направить в соответствующие структурные подразделения Департамента для рассмотрения,

- направить обращение в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4. Решение руководителя Департамента или иного уполномоченного должностного лица оформляется резолюцией в СЭДО.

4.5. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям или должностным лицам Департамента, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо Департамента, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение, ответственный исполнитель). Ответственный исполнитель осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение – соисполнитель), а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Департамента, не указанных в качестве соисполнителей.

4.6. Направление копий обращения (в том числе в СЭДО) ответственному исполнителю и соисполнителям, а также хранение оригиналов обращений в текущем архиве Департамента обеспечивает структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Департаменте.

4.7. Передача обращений из одного структурного подразделения Департамента в другое осуществляется только через ответственного за работу с обращениями граждан на основании резолюции руководителя структурного подразделения Департамента либо на основании специальной служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Департамента, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

4.8. Структурные подразделения-соисполнители в соответствии со сроками, установленными в резолюции и отведенными на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

4.9. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.10. В случае необходимости рассматривающие обращение ответственный исполнитель и соисполнители могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководителем Департамента или иным уполномоченным должностным лицом.

4.11. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Департаменте.

4.12. Ответ на обращение должен быть полным, мотивированным, достоверным, содержать обобщенную информацию, полученную от соисполнителей, а также ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения.

4.13. Если в удовлетворении требований заявителю отказано, ответ должен содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

4.14. Ответ на обращение подготавливается для направления в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в Департамент в форме электронного документа, и на бумажном носителе в форме документа с собственноручной подписью руководителя Департамента или иного уполномоченного должностного лица по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме.

4.15. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращения, полноту и содержание ответа несут все указанные в резолюции исполнители.

4.16. Порядок и сроки рассмотрения отдельных обращений определяются в соответствии с Законом.

4.17. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами Департамента, подписанными должностными лицами структурных подразделений Департамента, готовятся за подписью руководителя Департамента или его заместителя.

4.18. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководитель Департамента, должностное лицо 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.

4.19. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, удостоверения, военные билеты и иные документы) и/или заверенные надлежащим образом копии возвращаются гражданину заказным отправлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.20. Ответы гражданину в форме электронного документа или документа на бумажном носителе для регистрации и отправки адресатам направляются в структурное подразделение или должностному лицу, ответственному за работу с обращениями в Департаменте.

4.21. Дополнительные положения, определяющие последовательность действий и процедур по рассмотрению обращений граждан, устанавливаются правилами делопроизводства, утвержденными в Департаменте.

V. Порядок направления уведомления или ответа на обращение и завершения работы с обращением

5.1. Регистрация и отправка уведомлений или ответов на обращения граждан осуществляется централизованно с использованием почтового ящика Департамента (отправка по электронной почте) и/или почтовой связью.

5.2. Перед отправкой уведомлений или ответов гражданам структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Департаменте, проверяет наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

5.3. Обращения граждан со всеми относящимися к ним материалами и копиями ответов должны быть возвращены после их рассмотрения должностному лицу или в структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями, для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента.

VI. Организация личного приема граждан

6.1. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками). Обеспечивается наличие канцелярских принадлежностей.

6.2. Места ожидания личного приема в Департаменте оборудуются информационными стендами.

6.3. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

6.4. Личный прием граждан в Департаменте осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым руководителем Департамента.

6.5. В Департаменте определяется структурное подразделение или конкретный специалист, уполномоченные на проведение предварительной записи на личный прием.

6.6. В случае предварительной записи граждан на личный прием структурными подразделениями Департамента осуществляется анализ письменных обращений и подготовка краткой справки по заявленным вопросам и предложений по их решению.

6.7. Список граждан, записавшихся на личный прием, и подготовленные материалы (в случае повторного обращения) передаются должностному лицу, ведущему личный прием, заблаговременно с учетом необходимого времени для ознакомления.

VII. Проведение личного приема

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

7.2. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.3. Результаты личного приема граждан заносятся в РКК личного приема путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и краткого содержания их обращений. Материалы, переданные на личном приеме, приобщаются к карточке.

7.4. Должностные лица Департамента, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

7.5. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

7.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и проставляется отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией.

7.7. В случае, когда в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями

8.1. 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.

8.2. Структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Департаменте, осуществляет контроль

за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений.

8.3. Руководитель Департамента или уполномоченное им структурное подразделение или должностное лицо регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения поручений по обращениям, принимают меры по устранению причин нарушений.

8.4. Структурное подразделение или должностное лицо, ответственное за работу с обращениями в Департаменте, еженедельно направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек и истекает через 7 дней.

8.5. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

8.6. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину.

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

IX. Анализ обращений

9.1. Департамент в соответствии с действующими нормативными правовыми актами либо по поручению руководителя Департамента анализирует содержание поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления и устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Обзоры обращений, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах размещаются Департаментом на официальном сайте в сети «Интернет».