

Утверждаю
Начальник ПОУ Бирская
АШ ДОСААФ России РБ
И.Т.Ахметшин
«09» 01 2017



**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

Правовой основой Положения являются Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Устав ДОСААФ России, иные локальные нормативные акты ДОСААФ России.

1.2. В ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России должностными лицами в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приема граждан.

1.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений, поступивших от граждан в адрес Председателя ДОСААФ России, аппарата Центрального совета ДОСААФ России, возлагается на Отдел документационного обеспечения (далее – ОДО).

Направление обращений и документов по ним в адрес Председателя ДОСААФ России, аппарата Центрального совета ДОСААФ России осуществляется только через ОДО.

Организационно-техническое обеспечение рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в региональные отделения, местные отделения, организации и учреждения ДОСААФ России (далее - организации ДОСААФ России) и в адрес их руководителей, возлагается на отделы документационного обеспечения, штатных работников-делопроизводителей, секретарей, а там, где эти должности не предусмотрены штатами, – на должностных лиц, назначаемых приказом руководителя.

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на руководителей структурных подразделений ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России.

1.5. Индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных сообщения поступившие в ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России, подлежат обязательному рассмотрению.

Отказ в рассмотрении обращений по вопросам, относящимся к компетенции Организации, недопустим.

1.6. Начальник ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России обязан в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, законодательством Российской Федерации и настоящим Положением рассматривать предложения, заявления и жалобы, при необходимости давать на них ответы и принимать необходимые меры.

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

Предложения - это обращения граждан, направленные на улучшение деятельности Организации.

Заявления - обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалобы - обращения с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями должностных лиц Организации.

1.8. Методическое руководство и контроль за соблюдением установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан в Организации осуществляет ОДО.

2. Порядок регистрации, рассмотрения и разрешения письменных обращений граждан

2.1. Все поступающие в Организацию обращения граждан должны быть приняты и централизованно зарегистрированы в ОДО в течение трех дней с момента их поступления.

2.2. Конверты к письмам граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя, когда дата почтового штампа необходима для отправителя или когда дата почтового штампа необходима для подтверждения времени отправления и получения обращений, а также в других необходимых случаях.

2.3. На поступивших в Организацию обращениях граждан в правом нижнем углу первого листа документа проставляется штамп - отметка о поступлении, в котором указываются дата поступления и входящий регистрационный номер.

2.4. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступившего письменного обращения с буквенным обозначением «п» через дробь, например: № 123/п.

2.5. Порядковые номера учитываются в журнале регистрации обращений граждан (приложение 1).

2.6. На обращение, получившее регистрационный номер, оформляется регистрационно-контрольная карточка. Подлинник карточки остается в ОДО и помещается в контрольную картотеку Организации, а копия с письменным обращением передается в структурное подразделение на исполнение.

2.7. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. В регистрационной карточке делается отметка "Повторно", а в графе "Краткое содержание" указывается регистрационный номер первого обращения.

2.8. Повторными считаются обращения граждан:

поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу;

если со времени подачи первого обращения не истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан;

обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Организацию.

2.9. Не считаются повторными:

обращения одного и того же автора, но по разным вопросам;

обращения, по которым заявитель не удовлетворен данным ему первоначальным ответом.

2.10. После рассмотрения руководством Организации обращения граждан возвращаются в ОДО.

2.11. Поручения по обращениям граждан вместе с производством передаются исполнителям не позднее следующего дня с момента вынесения резолюции. Если поручение дано нескольким структурным подразделениям, то работу по его рассмотрению координирует структурное подразделение, указанное в резолюции первым. Решение, принятое по такому письму, должно быть согласовано между всеми подразделениями, участвующими в рассмотрении. В случае возникновения противоречий окончательное решение принимает лицо, давшее поручение.

2.12. Поступившие в структурные подразделения письменные обращения граждан исполняются в срок до 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если иной срок (менее 30 дней) не установлен в поручении должностного лица Организации.

2.13. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен должностным лицом Организации, давшим соответствующее

поручение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается гражданину, направившему письменное обращение.

2.14. В случае необходимости рассмотрение письменных обращений граждан осуществляется с выездом на место должностных лиц соответствующих структурных подразделений. Решение о таком рассмотрении принимается начальником АШ ДОСААФ России или лицом, исполняющим его обязанности в соответствии с приказом.

2.15. Руководители структурных подразделений АШ ДОСААФ России и организаций ДОСААФ России при рассмотрении обращений граждан обязаны:

разбирать обращения по существу, при необходимости запрашивать требуемую информацию;

направлять в случае принятия уполномоченным лицом соответствующего решения должностных лиц для проверки фактов нарушения прав граждан;

принимать обоснованные решения и обеспечивать их полное исполнение;

своевременно давать мотивированные ответы, за исключением случаев, когда в соответствии с настоящим Положением дача ответа не требуется;

осуществлять контроль за своевременным, качественным рассмотрением обращений и принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2.16. Запрещается направлять обращения граждан на рассмотрение тем организациям или должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.17. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Организации, направляются в семидневный срок по принадлежности, о чем уведомляется заявитель.

2.18. Требования к письменному обращению:

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

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

2.19. Письменные обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

принимаются, регистрируются и передаются в структурное подразделение на рассмотрение.

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

2.20. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Организации, а также членов их семей, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления своим правом.

2.21. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Организации, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.22. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то начальник АШ ДОСААФ России 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 Организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.23. Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением. 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, суть предложения, заявления или жалобы.

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.

2.24. Ответ на обращения, поступившие в Организацию по информационным системам общего пользования (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.

2.25. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и при необходимости даны письменные ответы.

2.26. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации.

2.27. Все без исключения обращения граждан ставятся на контроль, в правом верхнем углу документа проставляется штамп - отметка «Контроль».

2.28. Для снятия с контроля в ОДО представляются документированные подтверждения исполнения документа.

При снятии документа с контроля в РКФ вносятся краткие сведения, свидетельствующие об исполнении документа, или ссылка на документ (дата и номер), также прикладывается копия документа.

2.29. Документ считается исполненным и снимается с контроля ОДО, когда:

фактически выполнены все данные по нему поручения (задания);

результаты рассмотрения представленных документов не требуют повторных докладов;

даны документированные подтверждения исполнения;

результаты исполнения сообщены в ОДО, где получено подтверждение о снятии данного документа с контроля.

Документ, на который дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

2.30. Снятие исполненного документа с контроля осуществляет руководитель Организации и (или) по его поручению ОДО.

2.31. Контроль за сроками исполнения обращений граждан осуществляют:

В НОУ Бирская АШ ДОСААФ России - штатные работники-делопроизводители, секретари, а там, где эти должности не предусмотрены штатами, – должностные лица, назначаемые приказом руководителя.

2.32. Ответ на обращение подписывается: руководителем организации ДОСААФ России или иным должностным лицом, имеющим право подписи в соответствии с приказом.

2.33. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.34. Ответ автору обращения оформляется:

в организациях ДОСААФ России – на бланке письма организации ДОСААФ России.

2.35. Ответ на обращение регистрируется.

2.36. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению направлять и формировать в дела запрещается.

2.37. Исполненные обращения граждан со всеми относящимися к ним документами формируются в дела по вопросам, направлениям или видам деятельности в соответствующих структурных подразделениях Организации.

2.38. Законченные производства по обращениям хранятся в структурных подразделениях, принимавших решения по жалобам и заявлениям, в течение пяти лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в регионы) проводится начальником АШ ДОСААФ России, заместителем начальника ДОСААФ России, а также уполномоченными на то лицами. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

3.2. Личный прием граждан в приемной начальника ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России осуществляется согласно утвержденному графику.

График личного приема граждан утверждается начальником АШ ДОСААФ России.

3.3. Личный прием граждан руководителями организаций ДОСААФ России осуществляется согласно утвержденному графику.

График личного приема граждан утверждается руководителями организаций ДОСААФ России.

В организациях ДОСААФ России решение о присутствии третьих лиц (работников организаций ДОСААФ России) в ходе личного приема граждан принимает руководитель организации ДОСААФ России.

3.5. В случае отсутствия в день приема руководителя организации ДОСААФ России прием заявителей осуществляет иное должностное лицо в соответствии с приказом.

3.6. Предварительная запись на личный прием производится по желанию заявителя. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

3.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей.

3.8. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в журнал личного приема гражданина (приложение 2). Также в журнал

заносятся результат рассмотрения обращения либо резолюция должностного лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

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

3.10. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

3.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДОСААФ России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

3.13. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

3.14. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео - и аудиозаписи.

4. Аналитическая и информационно-справочная работа с обращениями граждан

В целях устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в ДОСААФ России систематически проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

4.1. Информационно-справочную работу с обращениями граждан ведут:

в ПОУ Бирская АШ ДОСААФ России - штатные работники-делопроизводители, секретари, а там, где эти должности не предусмотрены штатами, - должностные лица, назначаемые приказом руководителя (далее - делопроизводитель организации ДОСААФ России).