

**Муниципальное автономное учреждение
«Физкультурно-спортивный комплекс с плавательным
бассейном «Гелиос» Оренбургского района
Оренбургской области»**

Юридический адрес: 460511, Оренбургская область, Оренбургский район,
с.п. Подгородне-Покровский сельсовет с. Павловка, б-р Молодежный, зд. 1
ИНН 5638083085, КПП 563801001
тел (3532) 53-18-52 e-mail: Gelios56or@mail.ru

с. Павловка

02.09.2026 г.

ПРИКАЗ № 29

Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан.

Во исполнении требований статьи 13.3 Федерального Закона от 25 декабря 2008 года №273-ФЗ «О противодействии коррупции» и Федерального Закона от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в МАУ ФСК «Гелиос» (далее по тексту-Порядок), согласно Приложению №1 к настоящему Приказу.
2. Утвердить форму Журнала регистрации обращений граждан, согласно Приложению №2 к Порядку.
3. Утвердить форму Карточки личного приема граждан, согласно Приложению №3 к Порядку.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МАУ ФСК «Гелиос»



А.Г. Пучков

**Порядок рассмотрения обращений граждан в МАУ ФСК «Гелиос»
муниципального образования Оренбургский район**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее по тексту - Порядок) определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан в МАУ ФСК «Гелиос» муниципального образования Оренбургский район (далее по тексту - Учреждение), а также контроль за их исполнением.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

Обращение граждан (далее по тексту - Обращение) – направленное работодателю Учреждения или конкретному должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

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

Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.4. В соответствии с пунктом 1 статьи 1 Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» коррупцией является:

- злоупотреблением служебным положением, дача взятки, получение взятки,

злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп, либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц, либо незаконное представление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами;

– совершение деяний, указанных в подпункте 1 настоящего подпункта, от имени или в интересах юридического лица.

1.5. Настоящее Положение доводится до каждого работника Учреждения персонально под роспись.

2. Поступление обращений в Учреждение

2.1. Способы поступления обращений в Учреждение:

- запись обращений по телефону «доверия» осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, по следующему графику: с понедельника по пятницу – с 09:00 до 16:00, перерыв – с 13:00-13:45;
- письменное обращение с доставкой по почте направляется по почтовому адресу Учреждения: **460511, Оренбургская область, Оренбургский район с.п. Подгородне-Покровский сельсовет с. Павловка, б-р Молодежный, зд.1**
- письменное обращение в виде электронного документа направляется по адресу электронной почты: Gelios56or@mail.ru

– в ходе личного приема граждан и представителей организаций, в соответствии с Графиком личного приема граждан.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения работодателем или должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения о обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

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

4.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает должность, фамилию, имя, отчество, должность работодателя Учреждения в которое направляет письменное обращение, либо должность соответствующего лица, 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.

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

5.3. Обращение, поступившее работодателю или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение работодателю Учреждения или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (далее по тексту – Журнал регистрации) по форме, согласно Приложению 1 к настоящему Порядку в течение 3 (трех) дней с момента поступления в работодателя или должностному лицу.

6.3. Журнал регистрации должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью Учреждения и хранится 5 лет с момента регистрации в нем последнего 5 уведомления в Учреждении.

6.4. Журнал регистрации включает в себя следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата приема;
- вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.);
- Ф.И.О. заявителя;
- почтовый адрес заявителя;
- краткое содержание обращения;
- Ф.И.О., должность лица, осуществляющий прием;
- результат рассмотрения обращения;
- примечание.

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию работодателя Учреждения или должностного лица, направляется в течение 7 (семи) рабочих 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.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Обращение, поступившее работодателю Учреждения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Работодатель Учреждения или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Работодатель Учреждения или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную

или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.4. Ответ на обращение подписывает работодатель, либо уполномоченное на то должностное лицо.

7.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему работодателю Учреждения или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему работодателю Учреждения или должностному лицу в письменной форме.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

8.3. Работодатель Учреждения или должностное лицо 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.

8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение работодателю Учреждения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению работодателем Учреждения или должностным лицом в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.6. В случае, 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, работодатель Учреждения или уполномоченное на то должностное 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 заявителю. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.7. В случае поступления работодателю Учреждения или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети 7 "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

8.8. 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.

8.9. 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 работодателю Учреждения или соответствующему должностному лицу.

9 Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение поступившие работодателю Учреждения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течении 30 дней со дня их регистрации.

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

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится работодателем Учреждения и уполномоченными на то лицами, в соответствии с Графиком личного приема граждан.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт).

10.3. Содержание устного обращения заносится в Карточку личного приема гражданина по форме, согласно Приложению 3 к настоящему Порядку. 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 по форме, согласно Приложению 3 к настоящему Порядку.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (далее по тексту – Журнал регистрации) по форме, согласно Приложению 2 к настоящему Порядку в течение 3 (трех) 8 дней с момента поступления в работодателя или должностному лицу и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

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

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

10.7. В случае, обращения гражданина к работодателю Учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

11. Заключительные положения

11.1. Работодатель Учреждения и должностные лица 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.

11.2. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ
обращений граждан**

№ п/п	Дата приема	Вид передачи обращения (почтой, электронной почтой и т.д.)	Ф.И.О. заявителя	Почтовый адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Ф.И.О., должность лица, осущест- вляющий присм	Результат рассмот- рения обращения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(дата регистрации)

(регистрационный номер)

Ф.И.О. (заявителя / наименование организации):

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости):

Номер телефона:

Ф.И.О., должность лица, осуществляющее прием:

Содержание устного обращения:

Информация о результатах приема:

Принято письменное обращение:

Направленное в _____

« » 20

Регистрационный № _____

Примечание: _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

Лицо, проводившее
прием граждан

(подпись)

(расшифровка подписи)

“ ” 20 г.

Гражданин:

(подпись)

(расшифровка подписи)

“ ” 20 г.

С контроля снял: _____