

от «21» 09 2016 г. № 409

**Регламент
организации работы с обращениями граждан
в Государственном автономном учреждении Республики Бурятия
«Дирекция спортивных сооружений»**

Предмет регулирования Регламента

1.1. Порядок организации работы с обращениями граждан (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации и иных лиц права на обращение в государственное учреждение, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями, работниками Государственного автономного учреждения Республики Бурятия «Дирекция спортивных сооружений» (далее – Учреждение) и гражданами (далее – Заявители) при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов.

1.2. Положения Регламента распространяются на направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, Заявления или жалобы, а также устные обращения Заявителей, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

**Требования к порядку информирования
об организации работы с обращениями Заявителей**

1.3. Информация о порядке организации работы с обращениями Заявителей размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет по адресу <http://www.dss-sport.ru>, на информационных стендах в спортивных сооружениях, а также предоставляется по телефону.

1.4. Информация о порядке личного приема Заявителей работниками Учреждений и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений Заявителей предоставляется в приемной директора по телефону: (3012)211041

1.5. Личный прием Заявителей осуществляется руководством Учреждения по адресу: г. Улан-Удэ, ул. Кирова, д.1, в соответствии с графиком приема, утверждаемым директором Учреждения.

1.6. Заявитель может направить в Учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 670000, г. Улан-Удэ, ул. Кирова, д.1.

- письменное обращение по факсу: (3012) 211041;
- письменное обращение по адресу электронной почты: priem@dss-sport.ru;
- обращение в Интернет-приемную на сайте <http://www.dss-sport.ru>.

1.7. График приема корреспонденции от Заявителей:

- понедельник-пятница: 8.30 - 16.00;
- суббота, воскресенье – выходные дни.

Заявитель также может воспользоваться ящиком для корреспонденции, установленным по адресу: г. Улан-Удэ, ул. Рылеева, 2

2. Стандарт организации работы с обращениями Заявителей

2.1. Наименование – «Организация работы с обращениями граждан»

2.2. Рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

Заявители

2.3. Заявителями при подаче обращения являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

2.4. Интересы Заявителей могут представлять иные лица, уполномоченные ими в установленном порядке.

Документы, необходимые для обращения

2.5. Основанием для рассмотрения является направленное или представленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа обращение Заявителя.

При личном приеме работником Учреждения Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность и излагает содержание своего устного обращения.

2.6. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляет обращение либо должность, либо фамилию, имя, отчество соответствующего работника, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации

обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.8. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Регламентом. В обращении Заявитель 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. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.9. Учреждение не имеет права требовать от Заявителя представления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращения.

2.10. Учреждение не имеет права требовать от Заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Учреждения.

Срок рассмотрения обращения

2.11. Письменное обращение Заявителя подлежит обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления в Учреждение.

2.12. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 (тридцать) дней с даты регистрации обращения.

2.13. В случае направления поступившего запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором Учреждения, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при этом Заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.14. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 (семи) дней с даты его регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением Заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Отказ в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращения

2.15. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему, отказ в его рассмотрении не предусмотрен.

2.16. Оснований для приостановления рассмотрения обращения законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.17. Оснований для отказа в рассмотрении обращения законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.18. Учреждением не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, практики применения нормативных правовых актов Республики Бурятия, правовых актов Минспорта РБ, а также толкование норм, терминов и понятий по обращениям Заявителей, за исключением случаев, если на него возложена соответствующая обязанность или если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению Заявителя.

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

2.20. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия Заявителя, 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.

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

2.22. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работнику Учреждения, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.23. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.24. В случае если в письменном обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, а при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее принятые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

2.25. 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, Заявителю, направившему

обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.26. Основанием для отказа в рассмотрении обращений, поступивших в форме электронных сообщений, помимо оснований, указанных в пунктах 2.18.-2.25. Регламента, также может являться указание Заявителем недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа, поступление дубликата уже принятого электронного сообщения, некорректность содержания электронного сообщения, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

2.27. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, Заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.28. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение в Учреждение.

Результат рассмотрения обращения

2.29. Результатом рассмотрения обращения является:

- принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;
- предоставление Заявителю ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление обращения Заявителя в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением Заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения;
- возвращение обращения Заявителю в течение 7 (семи) дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Учреждения или работнику Учреждения, а также членов его семьи;

Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом, а обращение направляется в правоохранительные органы;

- оставление обращения без ответа в случае, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

- решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем, если в нем содержится вопрос, на который давались

письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется Заявитель, направивший обращение;

- оставление обращения без ответа по существу поставленных в обращении вопросов в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение;

- оставление обращения без ответа в случае, если в обращении не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

2.30. Рассмотрение обращения осуществляется бесплатно.

Показатели доступности и качества рассмотрения обращений

2.31. Заявителю также предоставляется возможность подачи обращения с использованием официального сайта Учреждения.

2.32. При рассмотрении обращения в Учреждении Заявитель имеет право:

- на своевременное, полное и соответствующее требованиям закона рассмотрение обращения;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме;

- получать результат рассмотрения обращения в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору Заявителя;

- 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 прав, свобод и законных интересов других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомления о переадресации письменного обращения в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) работников Учреждения в связи с рассмотрением обращения;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.33. Работник Учреждения, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, организациях 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 Заявителя;

- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.34. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации и требованиями настоящего Регламента;

- достоверность предоставляемой Заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- полнота информирования Заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения Заявителями информации о порядке рассмотрения обращений.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при рассмотрении обращений, требования к порядку их выполнения, особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Последовательность административных процедур

3.1. Рассмотрение обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений Заявителей;
- регистрация поступивших обращений, постановка на контроль;
- рассмотрение обращений и подготовка ответа;
- личный прием Заявителей.

Прием и первичная обработка письменных обращений Заявителей

3.2. Основанием для рассмотрения обращений является обращение Заявителя в Учреждение или поступление обращения Заявителя с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

3.3. Обращение может быть принято в ходе личного приема, доставлено средствами почтовой связи, доставлено непосредственно Заявителем, передано по факсу, по информационным ресурсам общего пользования.

3.3. Письменные обращения, а также документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную директора Учреждения.

3.4. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, приобщает к тексту письма прилагающиеся к нему документы;
- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма.

3.5. Обращения с пометкой «Лично» не вскрываются и не регистрируются. Конверты с грифом «Лично» передаются лицу, которому они адресованы.

3.6. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений является передача поступивших обращений в приемную директора Учреждения.

Регистрация поступивших обращений, постановка на контроль

3.7. Поступившие в Учреждение обращения, независимо от способа их доставки, подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента поступления.

3.8. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляют регистрационный штамп с указанием регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение текста;

- вносит необходимые данные в регистрационный журнал;

- ставит обращение на контроль.

3.9. Результатом выполнения указанных действий является регистрация обращения и постановка на контроль.

Рассмотрение обращений и подготовка ответа

3.10. Прошедшие регистрацию обращения Заявителей докладываются директору Учреждения.

3.11. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, действуя от имени Учреждения:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, организаций и у иных должностных лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.12. Работники Учреждения при рассмотрении обращений Заявителей в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся Заявителей для личной беседы;

- ходатайствовать о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у Заявителей, а также в других государственных органах, органах местного самоуправления, организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям Заявителей.

3.13. При рассмотрении обращений Заявителей не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни Заявителя, без его согласия. Направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращении.

3.14. Ответы на обращения Заявителей подписывает директор, заместитель директора Учреждения либо уполномоченное лицо в пределах своей компетенции.

3.15. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.16. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт. Экземпляр принятого правового акта направляется Заявителю.

3.17. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.18. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

3.19. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, подшиваются в дело, сведения о рассмотрении обращения вносятся в журнал. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

3.20. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ Заявителю был дан по телефону или в личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.21. Контроль сроков рассмотрения обращений осуществляет Работник, ответственный за прием документов.

3.22. Заявитель имеет право 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 законом тайну.

3.23. Информацию о ходе рассмотрения обращений Заявителю предоставляют работники приемной директора Учреждения, включая информацию:

- о контактных телефонах работников Учреждения, на исполнении у которых находится обращение;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений.

3.24. Звонки от Заявителей по получению справки о ходе рассмотрения обращений принимаются в рабочее время.

3.25. Результатом предоставления справочной информации является информирование Заявителя по существу обращения в устной форме.

Личный прием Заявителей

3.26. При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема Заявителя (Приложение 1).

3.27. Во время личного приема Заявитель может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема Заявителя.

3.28. Ответственный за организацию личного приема осуществляет подбор и представляет для доклада принимающему работнику Учреждения все необходимые документы по обращениям Заявителей, записавшимся на личный прием.

Ответственный за организацию личного приема уточняет мотивы обращения и существо вопроса, а также знакомится с документами, подтверждающими обоснованность просьбы Заявителя.

3.29. Ответственный за организацию личного приема при необходимости вправе запрашивать от структурных подразделений Учреждения дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

3.30. Личный прием Заявителей ведется без предварительной записи в порядке очередности.

3.31. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема Заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.32. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.33. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных Заявителем вопросов не входит в компетенцию Учреждения, Заявителю дается устное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.34. В ходе личного приема Заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема Заявитель не привел.

3.35. Контроль сроков рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, осуществляет работник, ответственный за прием документов.

3.36. Результатом приема Заявителей является устное разъяснение по существу вопроса, с которым обратился Заявитель, либо принятие решения по организации рассмотрения обращения.

4. Формы контроля рассмотрения обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками Учреждения требований Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений, осуществляет уполномоченный работник Учреждения.

4.3. Перечень уполномоченных работников Учреждения, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказом Учреждения.

4.4. Контроль полноты и качества рассмотрения обращений включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.5. Целью проведения проверок является выявление нарушений порядка рассмотрения обращений, в том числе своевременности и полноты рассмотрения, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.6. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Учреждения) и внеплановыми.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.7. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений может быть сформирована комиссия.

Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.8. Руководство Учреждения в пределах компетенции обязано обеспечить регулярную проверку установленных сроков рассмотрения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

4.9. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений по результатам рассмотрения обращений

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

5.2. Жалоба может быть направлена в письменной форме на бумажном носителе по почте, в электронной форме с использованием сети «Интернет», официального сайта Учреждения, а также может быть принята на личном приеме Заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, лица, рассматривающего обращение, вынесшего решение, действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса о рассмотрении обращений;
- нарушения срока рассмотрения обращений;
- требования у Заявителя документов, не предусмотренных Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для рассмотрения обращений;
- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено Регламентом;
- отказа в рассмотрении обращений, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требования платы с Заявителя при рассмотрении обращений, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказа работника Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращений документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению работником Учреждения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа работника Учреждения в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования

нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки не установлены законодательством Российской Федерации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате рассмотрения обращений документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления работник Учреждения, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии законодательством Российской Федерации незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЯ

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ВЕДЕТ _____

КАРТОЧКУ ВЕДЕТ _____

фамилия, имя, отчество заявителя	
документ, удостоверяющий личность	

почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены уведомление о переадресации обращения или ответ _____

краткое изложение обращения	
мотивы обращения	
прилагаемые документы	
сущность вопроса	
резюльция	

устное разъяснение по обращению получил/не получил _____

подпись заявителя, дата

подпись принимающего работника _____

подпись, дата