



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации порядка рассмотрения обращений граждан**  
**в ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть»**

**I. Общие положения**

1.1. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или форме электронного документа (предложение, заявление, жалоба), индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1.2. Сведения о ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть» для личного обращения граждан, письменных обращений и обращений в форме электронного документа, порядок рассмотрения обращений граждан указаны в настоящем Положении и в Приложении № 1 к настоящему Положению.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на безвозмездной основе.

1.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственные органы 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 порядке, установленном Законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Делопроизводство и контроль за документооборотом, связанными с обращением граждан, осуществляет начальник Административно-хозяйственной службы ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть» или иное лицо на основании приказа руководителя ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть» (далее по тексту - секретарь).

## **II. Организация работы с обращениями граждан**

2.1. Граждане передают для рассмотрения письменные обращения по адресам, указанным в Приложении № 1 к настоящему Положению:

- лично;
- почтовым отправлением;
- на адрес электронной почты;
- по аппарату факсимильной связи.

2.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть» либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть»;

- фамилию, имя, отчество гражданина;

- почтовый адрес гражданина, либо адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина (при обращении в письменной форме);
- дату написания.

2.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии в письменной или электронной форме.

2.4. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан в ФБУ «Администрация – «Обь-Иртышводпуть» (Приложение № 2 к настоящему Положению) в течение трех рабочих дней с момента поступления. На обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.5. Информирование граждан (по их запросу) о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть», ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь.

2.6. Руководитель направляет письменное обращение гражданина для исполнения должностному лицу учреждения, к сфере деятельности которого относится данное обращение.

2.7. Письменное обращение граждан рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, при этом:

- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- при необходимости для рассмотрения обращения запрашиваются документы и материалы в других государственных органах и иных должностных лиц;
- принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- письменный ответ дается по существу поставленных в обращении вопросов;
- обеспечивается уведомление гражданина при направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- ответ на обращение подписывается руководителем либо уполномоченным на то лицом;
- ответ на обращение направляется на почтовый адрес, либо адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 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;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- 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;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

2.9. Ответ, направленный на обращение гражданина, регистрируется секретарем в установленном порядке в журнале регистрации обращений граждан в ФБУ «Администрация – «Обь-Иртышводпуть», копия ответа передается на хранение секретарю.

### **III. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть», проводится в целях поддержания непосредственных контактов ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения).

3.2. При устном обращении гражданин (либо его представитель, действующий по доверенности), проходит регистрацию в журнале регистрации обращений граждан в ФБУ «Администрация – «Обь-Иртышводпуть» у секретаря.