



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.

3.3. Секретарь заполняет карточку личного приема гражданина в части ФИО, адреса места жительства, почтового адреса, паспортных данных и направляет на прием к руководителю, либо заместителю руководителя.

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

3.5. Руководитель ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть» осуществляет личный прием граждан каждый вторник с 15.00 до 17.00 по адресу: 644024, г. Омск, просп. Карла Маркса, 3 или в другое, установленное приказом время.

3.6. Руководитель и его заместители вправе дать поручение о приеме граждан иным должностным лицам (начальникам служб, отделов) в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы (далее - должностные лица).

3.7. Содержание устного обращения заносится должностным лицом в карточку личного приема гражданина (Приложение № 4 к настоящему Положению). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в устной форме в ходе личного приема. Содержание ответа на обращение заносится в карточку личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем в карточке личного приема граждан делается соответствующая запись.

3.8. Карточка личного приема гражданина подписывается должностным лицом и гражданином и передается на хранение секретарю, который делает соответствующую отметку в журнале регистрации письменных обращений, личного приема граждан.

3.9. В случае если в ходе личного приема гражданина возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданином составляется письменное обращение. В карточке личного приема граждан должностным лицом делается соответствующая запись.

3.10. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном п. 2.4 и 2.7 настоящего Положения.

3.11. При несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения его обращения должностными лицами, к компетенции которых относится его вопрос, гражданину будет предложен прием у руководителя или его заместителей.

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

3.13. В случае если в обращении гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Заместитель руководителя



М.И. Дмитрачков

**Сведения о Федеральном бюджетном учреждении «Администрация
Обь-Иртышского бассейна внутренних водных путей»**

Полное и сокращенное наименование: Федеральное бюджетное учреждение «Администрация Обь-Иртышского бассейна внутренних водных путей» (ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть»);

Юридический/почтовый адрес: РФ, 644024, г. Омск, Проспект Карла Маркса, 3;

Адрес, по которому проводится личный прием граждан, с указанием ближайшей остановки общественного транспорта: г. Омск, Проспект Карла Маркса, 3, остановка «Площадь Ленина»;

Телефон для справок по письменным обращениям, личному приему граждан, получению информации о порядке рассмотрения обращений граждан: 8 (3812)72-91-62,

Номер факса для приема обращений граждан: 8 (3812)72-91-61;

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: omskgbu@bk.ru;

Официальный интернет-сайт: www.обь-иртышводпуть.рф

Начальник АХС: кабинет № 112.

График работы:

понедельник - пятница	- 8.30 - 17.15 (перерыв 12.30 - 13.15)
суббота, воскресенье	- выходные дни

График личного приема граждан Руководителем ФБУ «Администрация «Обь-Иртышводпуть»:

Каждый вторник с 15.00 до 17.00

по адресу: 644024, г. Омск, Проспект Карла Маркса, 3

Журнал
регистрации обращений граждан в ФБУ «Администрация – «Обь-Иртышводпуть»

N п/п	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. Обративш егося (Адрес места жительства гражданин а, телефон)	Краткое содержание обращения	ФИО исполнителя	Дата исполнения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
" ___ " _____ 20__ г.

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

_____.

Содержание принятого решения по обращению гражданина

_____.

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

гражданин

(подпись)

(фамилия и инициалы)