

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ  
«УПРАВЛЕНИЕ СПОРТИВНЫМИ ОБЪЕКТАМИ»  
ДЕПАРТАМЕНТА СПОРТА ГОРОДА МОСКВЫ  
(ГБУ «МосСпортОбъект»)

## П Р И К А З

31.01.2022

№ 120

**О Регламенте обращений  
граждан и организаций  
в ГБУ «МосСпортОбъект»**

В целях совершенствования функционирования Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Управление спортивными объектами» Департамента спорта города Москвы (далее – Учреждение), в части работы с письменными, а также устными обращениями граждан, в том числе юридических лиц, должностных и других лиц,

### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Регламент обращений граждан и организаций в ГБУ «МосСпортОбъект», согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Руководителям структурных подразделений Учреждения обеспечить ознакомление работников структурных подразделений с Регламентом обращений граждан и организаций в ГБУ «МосСпортОбъект».
3. Отделу по делопроизводству и контролю за исполнением поручений ознакомить с настоящим приказом заместителей директора и руководителей структурных подразделений Учреждения.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на Заместителя директора по общим вопросам.

Директор

**А.А. Самойленко**

## **РЕГЛАМЕНТ обращений граждан и организаций в ГБУ «МосСпортОбъект»**

### **1. Общие положения**

1.1. Регламент обращений граждан и организаций в ГБУ «МосСпортОбъект» (далее - Регламент) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) заявителей, контроля за их исполнением, организации личного приема заявителей в ГБУ «МосСпортОбъект» (далее - Учреждение).

1.2. Граждане и организации (далее – Заявитель) имеют право обращаться лично, через органы исполнительной власти, контактный центр Учреждения, по форме обратной связи, размещенной на объекте спорта в виде QR-кода, а также направлять письменные и электронные обращения.

1.3. 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 Учреждение или должностному лицу Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.4. Самостоятельная передача заявителем письменного обращения в Учреждение осуществляется через Отдел по делопроизводству и контролю за исполнением поручений по адресу: Москва, ул. Автозаводская, дом 23А, корп. 4.

По просьбе заявителя на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, проставляет (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения сведения о приеме обращения, которые содержат наименование организации и дату приема.

1.5. График работы Отдела по делопроизводству и контролю за исполнением поручений для приема корреспонденции: понедельник, вторник, среда, четверг - с 9:00 по 18:00; пятница - с 9:00 до 16:45.

1.6. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: Москва, ул. Автозаводская, дом 23А, корп. 4.

1.7. Отдельные обращения заявителей, к которым относятся:

1) телефонные звонки, поступившие в единый контактный центр Учреждения 8 (499) 444-14-78;

2) комментарии пользователей социальных сетей, размещённые на страницах социальных сетей Учреждения, иных поисково-информационных картографических сервисах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) обращения, поступившие на адрес электронной почты [zabota@mos.sport](mailto:zabota@mos.sport);

4) мнения потребителей (оценка оказанной услуги), размещённые в поисковой системе (браузере) в разделе «Отзывы»;

5) по форме обратной связи, размещенной на объекте спорта в виде QR-кода.

Регистрация отдельных обращений осуществляется ответственным подразделением Учреждения.

Порядок работы ответственных исполнителей и соисполнителей с отдельными обращениями определяется внутренними локальными нормативными актами Учреждения.

1.8. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему заявителей директором Учреждения, Управляющим делами, начальником Отдела координации деятельности спортивных объектов, руководителями и администраторами объекта спорта осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и настоящим Регламентом.

1.9. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений заявителей в структурных подразделениях Учреждения осуществляет структурное подразделение Учреждения, на которое возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями заявителей.

## **2. Сроки рассмотрения обращений**

2.1. Сроки рассмотрения обращений составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Учреждении.

2.2. Для документов, поставленных на контроль Департаментом спорта города Москвы, срок исполнения поручений по ним - 30 календарных дней со дня поступления (первичной регистрации) документа в Департаменте спорта города Москвы, если в резолюции не указан иной срок. При указании срока в днях отсчет времени ведется со дня получения документа с поручением в Учреждение.

2.3. Учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив при этом заявителя, направившего обращение о решении продлить срок его рассмотрения.

### **3. Требования к обращению**

3.1. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения или органа исполнительной власти города Москвы, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

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

### **4. Рассмотрение обращения**

4.1. Учреждение или ответственное должностное лицо Учреждения:

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

2) 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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, должностным лицом Учреждения либо уполномоченным на то лицом.

4.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу Учреждения в форме электронного документа, и в

письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение или должностному лицу Учреждения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **5. Рассмотрение обращений граждан, организаций и органов власти, поступающих на объекты спорта Учреждения**

5.1. Под обращениями (жалобами) граждан, организаций и органов власти понимаются любые письменные электронные, рукописные и печатные заявления на бумажном носителе, а также записи, внесенные в «Книгу отзывов и предложений».

5.2. Порядок рассмотрения обращений граждан, организаций и органов власти, поступающих на объекты спорта Учреждения, осуществляется в соответствии с Федеральным законом и настоящим Регламентом.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. 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.

6.2. Учреждение или должностное лицо Учреждения 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в

Учреждение или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение.

6.5. В случае, если в письменном обращении заявителя 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, директор Учреждения, должностное лицо Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение и тому же должностному лицу Учреждения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

6.6. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу Учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, направившему обращение, в течение 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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.7. 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.

6.8. 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 или соответствующему должностному лицу Учреждения.

## **7. Организация личного приёма граждан, представителей организаций**

7.1. Личный приём граждан, представителей организаций осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин должностными лицами возложенных на них обязанностей.

7.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. 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.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале личного приема и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Журнале регистрации личного приема ведется непосредственно лицами, указанными в п. 7.8. настоящего Регламента.

Журнал регистрации личного приема должен содержать сведения о времени, месте, ФИО, адресе заявителя, сути обращения, жалобы, заявления, решении вопроса относительно обращения.

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

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

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.8. Приём граждан, представителей организаций осуществляется в следующем порядке:

- первичный прием заявителя осуществляется администратором объекта спорта, по адресу местонахождения объекта спорта. Часы и время приема: с 9-00 до 18-00 с понедельника по пятницу;

- руководителем объекта спорта, в случае отсутствия решения по рассматриваемому вопросу при проведении первичного личного приема не

удовлетворившего заявителя, по адресу местонахождения объекта спорта. Часы и время приема: с 14-00 до 18-00 в понедельник и среду; с 9-00 до 14-00 в пятницу;

- начальником Отдела координации деятельности спортивных объектов, в случае отсутствия решения по рассматриваемому вопросу на уровне объекта спорта;

- Управляющим делами Учреждения, в случае решения вопроса на системном уровне, при коллективном обращении (приеме), необходимости принятия управленческих решений на уровне объектов спорта;

- директор Учреждения, в случае необходимости принятия системных управленческих решений системного характера, требующих единоличного разрешения. Личный прием у директора организуется с участием профильного заместителя директора, руководителя профильного структурного подразделения по рассматриваемому вопросу и представителя Общего отдела.

7.9. Личный прием граждан, представителей организаций осуществляется в приемные дни по утвержденному директором Учреждения графику, за исключением администраторов объектов спорта и руководителей объектов спорта, осуществляющих работу с гражданами и организациями на постоянной основе в часы работы объекта спорта.

## **8. Заключительные положения**

Письменные и устные обращения заявителей, а также содержащиеся в них критические замечания, подлежат систематическому анализу и обобщению в целях своевременного выявления (предупреждения) и устранения причин, способных повлечь за собой нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, а также для изучения общественного мнения и совершенствования работы Учреждения.