

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ФЕХТОВАЛЬНЫЙ КЛУБ «ДИНАМО-МОСКВА»  
(АНО «ФК «Динамо-Москва»)  
ИНН/КПП 7714347890/771401001**

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом от «30» августа 2012 г. № 15



**Регламент  
организации работы с обращениями граждан в Автономную  
некоммерческую организацию «Фехтовальный клуб «Динамо-Москва»**

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Автономную некоммерческую организацию «Фехтовальный клуб «Динамо-Москва» (далее — Регламент) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет порядок, сроки и последовательность исполнения процедур, связанных с реализацией гражданами Российской Федерации (далее граждане) права на обращение в учреждение, а также устанавливает порядок взаимодействия между работниками Автономной некоммерческой организацией «Фехтовальный клуб «Динамо-Москва» (далее Учреждение) и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии решений и подготовке ответов.

2. Положения Регламента распространяются на направленные в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан в ходе личного приема, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами (далее — обращение).

**3. ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ, ОБРАЩЕНИЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ**

3.1. Гражданин может направить в Учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 125167, г. Москва, Ленинградское ш., д. 39, стр. 53;

- заполнить форму обратной связи на сайте учреждения по адресу <http://dynamofencing.ru/> в разделе «Жалобы и предложения» (Сервис обратной связи).

3.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному на бумажном носителе обращению документы и материалы либо их копии.

3.3. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты — если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес — если ответ должен быть



направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату.

3.4. Для рассмотрения обращения Учреждение не имеет права требовать от гражданина предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Учреждения.

3.5. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в АНО «ФК «Динамо-Москва» в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Учреждение. После регистрации обращения руководитель Учреждения назначает работника, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет ему обращение для дальнейшего рассмотрения.

3.6. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения.

3.7. В случае направления 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 руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, при этом гражданину направляется соответствующее уведомление.

3.8. Учреждением не осуществляется разъяснение законодательства Российской Федерации, практики его применения, практики применения нормативных правовых актов Правительства Москвы, правовых актов Учреждения, а также толкование норм, терминов и понятий по обращениям граждан, за исключением случаев, если это необходимо для обоснования решения, принятого по обращению гражданина.

3.9. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменно ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения 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 в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.10. В случае если в письменном обращении не указаны контактные данные гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, Учреждение вправе не давать ответ на данное обращение.

3.11. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

3.13. 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.

3.14. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.



3.15. Работник Учреждения, ответственный за рассмотрение конкретного обращения:

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

3.16. Работники Учреждения при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
- в случае необходимости запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у гражданина;
- обращаться к руководителю Учреждения с ходатайством о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях.

3.17. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.18. Ответы на обращения подписывает руководитель Учреждения. В ответе на обращение также указывается фамилия, инициалы исполнителя, его рабочий телефон.

3.19. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко. Необходимо исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать меры, принятые к виновным лицам.

3.20. Ответ на обращение, поступивший 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.

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

3.22. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти — уведомление о принятом решении.

3.23. Ответ заявителю регистрируется в установленном в Учреждении порядке как исходящее письмо.

#### 4. ПОРЯДОК ПРИЁМА ГРАЖДАН

4.1. Приём граждан по вопросам работы Учреждения осуществляется руководителем Учреждения, по предварительной записи, поступившей в письменной форме в виде электронного запроса или личного обращения в Учреждение.

4.2. Приём граждан осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приёма граждан утверждается руководителем Учреждения, размещается в доступном для посетителей месте и на официальном сайте в сети Интернет. (Приложение к Регламенту)

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого оформляется карточка личного приема, и излагает содержание своего устного обращения.

4.4. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.



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

4.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в Учреждении и рассмотрению ответственными лицами в установленном порядке.

4.7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.8. В ходе личного приема гражданину 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 гражданин не привел.

4.9. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие работником Учреждения, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

4.10. В случае если гражданин не удовлетворен устным ответом, полученным в ходе личного обращения, то он имеет право подать письменное обращение.

Приложение к Регламенту организации работы с обращениями граждан в Автономную некоммерческую организацию «Фехтовальный клуб «Динамо-Москва»

**График приёма граждан**

	<b>Должность</b>	<b>ФИО</b>	<b>День недели</b>	<b>Время приема *</b>
1	Генеральный директор	Арская Н.А.	вторник	16.00-17.00

\*По предварительной записи.