

«УТВЕРЖДЕНО»

**Приказом заместителя директора
ГБУ РК «Крымское управление
водного хозяйства и мелиорации»
от «13» март 2025 г. № 143**

**Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема
граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым
«Крымское управление водного хозяйства и мелиорации»**

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Крым «Крымское управление водного хозяйства и мелиорации» (далее – ГБУ РК «Крыммелиоводхоз») разработано в соответствии с Методическими рекомендациями по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Методические рекомендации по практике применения №59-ФЗ).

1.2. Положение определяет порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений граждан по вопросам ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» и организации личного приема граждан в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз».

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

- **обращение** - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз»;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», развитию общественных отношений;

- **заявление** - просьба гражданина или иного лица о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», либо критика ГБУ РК «Крыммелиоводхоз»;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- **коллективное обращение** - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами);

- **дубликат обращения** - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматриваемое в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся лиц

по уже рассматриваемому вопросу;

- **вторичное обращение** - обращение, поступившее от того же лица, по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения;

- **повторное обращение** - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ответом;

- **личный прием граждан** - прием граждан директором ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», заместителями директора по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком;

- **письменный ответ** - ответ, отправленный через почтовое отделение связи на обращение лица в письменной форме.

1.4. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан: 295007, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Плотинная, 4.

1.5. Электронный адрес для направления обращений граждан в форме электронного документа: office@crimeamvh.ru

2. Прием и первичная обработка обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;
- курьерами;
- непосредственно от гражданина или его законного представителя;
- с использованием электронной почты.

2.2. Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляется в отделе делопроизводства ГБУ РК «Крыммелиоводхоз»

2.3. Отдел делопроизводства ГБУ РК «Крыммелиоводхоз»:

- проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции;

- возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, прикрепляет конверт к тексту обращения.

2.4. Отдел делопроизводства ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сообщает об этом отделу безопасности гидротехнических сооружений ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», не вскрывая конверт.

3. Регистрация обращений

3.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале учета обращений граждан.

3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации.

3.3. Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и домашний адрес заявителя. По каждому зарегистрированному обращению

ведется Учетная карточка обращения (приложение №1).

3.4. Регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения гражданина. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера поступившего обращения через дробь индекса дела по номенклатуре.

3.5. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка.

3.6. В целях обеспечения систематизации и облегчения поиска ведется алфавитный указатель фамилий граждан, от которых поступили обращения.

3.7. Картотека формируется в хронологическом порядке.

3.8. Гражданин, направивший (подавший) обращение имеет право:

1) получить в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

2) потребность проставления отметки о получении обращения на его копии, в случае подачи обращения в письменной форме непосредственно адресату (в том числе на личном приеме).

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения, поступившие в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения принимается одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения;
- о принятии к сведению, с уведомлением автора письменного обращения о принятии обращения к сведению в случае, если в нем не содержатся конкретные предложения, заявления или жалобы, сведения о нарушении прав граждан;
- не давать ответ на обращение в следующих случаях:
 - если в письменном обращении не указаны имя, фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ;
 - если оно признано некорректным по содержанию или изложению, а также повторным, то есть содержащим вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и в котором не приводятся новые доводы или обстоятельства;
 - если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи. В этой ситуации заявителю направляется уведомление о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.
- о направлении в органы государственной власти, или местного самоуправления в течение 7 дней со дня регистрации с одновременным уведомлением об этом заявителя;
- о возврате заявителю в течение 7 дней со дня регистрации;
- по обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется

уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

4.2. Если в 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 рамках его компетенции.

4.3. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата дается единый ответ. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

4.7. Если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.8. После регистрации, обращения передаются директору ГБУ РК «Крыммелиоводхоз». Указания по исполнению обращений даются директором ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» в форме резолюции. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным за исполнение считается указанный первым, ему же и передается оригинал обращения, остальным исполнителям направляются копии.

4.9. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.10. При передаче обращения исполнителю для рассмотрения в журнал регистрации обязательно вносится дата передачи, подпись, фамилия исполнителя.

4.11. Ответ на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», во время отсутствия директора – исполняющий обязанности руководителя, с указанием статуса должностного лица в соответствии с приказом.

4.12. Исполнители при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд (выход) на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.13. При составлении ответа о результатах рассмотрения обращения должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;

- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать раздельно по каждому рассмотренному вопросу;

- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

4.14. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на бланке ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» и содержит следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона. Дата исполнения и исходящий номер письма проставляется специалистами отдела делопроизводства ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» после того, как письмо подписано.

4.15. Ответ на обращение, поступившее в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

4.16. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы документов. Не подлежат возврату документы и материалы, направленные заявителем в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» в электронном виде, а также копии документов.

4.17. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

4.18. При поступлении обращения за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

4.19. Ответы заявителям направляются в течение 2-х дней с момента подписания их директором ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» (заместителем), но не позднее установленного действующим законодательством срока - 30-ти дней с момента регистрации.

4.20. Гражданин, направивший (подавший) обращение, имеет право истребовать на стадии рассмотрения обращения в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению. В целях обеспечения рассмотрения обращения ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан

5.1. Обращения граждан, поступившие в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», рассматриваются в соответствии с положениями Методических рекомендаций по практике применения №59-ФЗ.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены директором Учреждения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в данные сроки.

5.4. Предложения, заявления и жалобы, поступившие из Государственного комитета по водному хозяйству и мелиорации Республики Крым, в которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в указанные сроки.

5.5. Обращения ветеранов и инвалидов Великой Отечественной войны о содействии в реализации их конституционных прав и свобод, о восстановлении или защите их нарушенных прав, свобод и законных интересов рассматриваются в течение 15 дней со дня их регистрации в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз».

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращений не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляется директором ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», его заместителями по предварительной записи согласно графику личного приема (приложение № 2).

6.2. Графики личного приема граждан размещаются на официальном сайте и на информационном стенде в здании ГБУ РК «Крыммелиоводхоз».

6.3 Личный прием граждан лицами, указанными в пункте 6.1. настоящего Положения, проводится по вопросам, решение которых отнесено к их компетенции, по адресу: г. Симферополь, ул. Плотинная, 4.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в Учетную карточку личного приема гражданина (приложение № 3). Во время записи устанавливается кратность устного обращения, при повторных обращениях делается запрос о всех имеющихся в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» материалах по этому заявителю (учетная карточка личного приема гражданина, учетная карточка обращения, а также архивный материал и др.) Подобранные документы передаются ведущему прием.

6.5. 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, о чем делается

запись в учетной карточке личного приема гражданина ведущим прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.9. Дополнительные гарантии реализации права граждан на личный прием:
Правом на личный прием в первоочередном порядке обладают:

- 1) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, женщины, которым присвоено звание «Мать-героиня»;
- 2) Инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- 3) Инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 года №5-ФЗ «О ветеранах»;
- 4) ветераны боевых действий, лица, имеющие правоотношения с организацией, осуществляющей защиту интересов ветеранов локальных войн и военных конфликтов, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, а также члены их семей;
- 5) члены семей военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;
- 6) лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Республики Крым»;
- 7) инвалиды I, II групп и дети-инвалиды, их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей) либо лица, их сопровождающие, по вопросам, касающимся сопровождаемых ими инвалидов;
- 8) беременные женщины;
- 9) лица старше 70 лет.

Право на личный прием в первоочередном порядке граждан, указанных в настоящем пункте, реализуется после реализации права на личный прием в первоочередном порядке отдельных категорий граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7. Контроль за своевременным решением обращений граждан

7.1. Отметка о контроле исполнения ставится в Учетной карточке обращения гражданина.

7.2. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления и жалобы.

7.3. Решение о снятии с контроля обращений граждан принимает директор ГБУ РК «Крыммелиоводхоз», во время отсутствия директора – исполняющий обязанности руководителя, с указанием статуса должностного лица в соответствии с приказом.

7.4. Заместители директора, начальники отделов должны осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. Количественный анализ обращений граждан и анализ характера обращений граждан проводится ежегодно.

7.6. Аналитические справки текущего характера обращений граждан, социального статуса заявителей, результатов приема составляются по мере надобности.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Все поступившие обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены в отдел делопроизводства ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Обращения граждан и документы по их рассмотрению хранятся 5 лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по обращениям граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.

9. Направление ответов на обращения

9.1. Приложенные к письменному обращению оригиналы документов и их заверенные копии возвращаются гражданину при направлении ответа на его обращение. Иные приложенные к письменному обращению документы и материалы возвращаются гражданину по его просьбе. При этом ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и

материалов, обеспечив их хранение с соблюдением законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

9.2. Копии ответа на обращение, поступившее в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» в форме электронного документа, также направляются по почтовому адресу, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

9.3. Копия ответ на обращение, поступившее в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз» в письменной форме, также направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в данном обращении, если просьба об этом содержится в обращении.

Приложение №2
к Положению о работе с
обращениями граждан и
организации личного приема граждан
в ГБУ РК «Крыммелиоводхоз»

**График приема граждан руководством
Государственного бюджетного учреждения Республики Крым
«Крымское управление водного хозяйства и мелиорации»**

295007, Республик Крым, г. Симферополь, ул.Плотинная, 4

Тел.: 733-542

e-mail: office@crimeamvh.ru

Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность	Курируемые направления	Личный прием
Щербаков Юрий Павлович	Директор	Вопросы функционирования водохозяйственного комплекса, обеспечение отрасли квалифицированными кадрами	Каждый понедельник с 11:00 до 13:00
Положий Артем Александрович	Заместитель директора	Вопросы эксплуатации водохозяйственного комплекса	Каждый вторник с 11:00 до 13:00
Зяблицева Оксана Александровна	Заместитель директора	Вопросы водных ресурсов и качества вод	Каждый среду с 11:00 до 13:00
Рот Татьяна Александровна	Заместитель директора	Финансово- экономические вопросы	Каждый четверг с 11:00 до 13:00
Рабешко Светлана Михайловна	Заместитель директора	Вопросы обеспечения безопасности работы водохозяйственный объектов	Каждый среду с 11:00 до 13:00
Кангиев Альберт Османович	Заместитель директора	Вопросы надлежащего обеспечения делопроизводства	Каждую пятницу с 11:00 до 13:00