

## ПОЛОЖЕНИЕ о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Донском БВУ

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в Донском БВУ (далее – Положение) разработано в целях выполнения задач по повышению эффективности работы с обращениями граждан, качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан, и устанавливает порядок работы с обращениями граждан Донского БВУ.

1.2. Организация рассмотрения обращений (предложений, жалоб, заявлений) и прием граждан в Донском БВУ осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказами Федерального агентства водных ресурсов, Положением о Донском БВУ и настоящим Положением.

1.3. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, а также в виде телеграмм, петиций по почте, фельдъегерской связью, в электронном виде, в устной форме на личном приеме граждан в Донском БВУ (далее – обращения).

1.4. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

*Обращение* гражданина - направленные в Донское БВУ в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Донское БВУ;

*Предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Донского БВУ, развитию общественных отношений, улучшению социально - экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

*Заявление* - просьба гражданина 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 либо критика деятельности Донского БВУ.

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



*Должностное лицо* - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно - распорядительные, административно-хозяйственные функции в Донском БВУ.

## **2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ**

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Донское БВУ.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ**

3.1. При рассмотрении обращения Донским БВУ гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном пунктом 9.7 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.



#### **4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Донское БВУ с критикой деятельности Донского БВУ либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **5. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа - Донское БВУ, в которое направляет письменное обращение, 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.

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

5.3. Обращение, поступившее в Донское БВУ в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ» и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### **6. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ**

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале учета письменных обращений граждан, в течение трех дней с момента поступления в Донское БВУ. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным (поступившие от нескольких граждан, либо от имени коллектива



организации, а также резолюции собраний и митингов); отмечается тип доставки обращения (письмо, в электронной форме, факс). Если обращение прислано от иного органа, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий регистрационный номер сопроводительного письма. Все обращения граждан или организаций ставятся на контроль;

6.2. Результатом административной процедуры является присвоение обращению регистрационного номера и указание на дату регистрации.

- На обращении проставляется штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата регистрации;

- Руководитель Донского БВУ, его заместители, в отсутствие руководителя уполномоченное на то должностное лицо в трехдневный срок с момента регистрации обращения направляют поручение о рассмотрении обращения исполнителю, ответственному за подготовку ответа, с указанием срока подготовки ответа заявителю;

- В случае если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения. Соисполнители в 10-дневный срок направляют свои предложения в адрес ответственного исполнителя свои предложения в соответствии с компетенцией.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Донского БВУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.4. В случае необходимости рассматривающие обращение специалисты Донского БВУ могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

6.5. Жалобы и заявления на действия должностных лиц не могут передаваться этим должностным лицам на рассмотрение.

## **7. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ**

7.1. Объективное, всестороннее рассмотрение обращения гражданина и своевременное принятие мер по нему является служебной обязанностью должностных лиц Донского БВУ, в случае необходимости обращение рассматривается с участием гражданина, направившего обращение.

7.2. Должностное лицо, получившее поручение о подготовке ответа на обращение, изучает обращение и материалы к нему, при необходимости 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.



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

Ответ на обращение подписывается руководителем Донского БВУ, его заместителями, в отсутствии руководителя подписывается уполномоченным на то должностным лицом.

7.4. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Донского БВУ, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Донское БВУ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Донское БВУ в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Донское БВУ 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 от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ» на официальном сайте данных Донского БВУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## **8. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

8.1. Письменное обращение, поступившее в Донское БВУ в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

8.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ», руководитель Донского БВУ, его заместители, в отсутствии руководителя уполномоченное на то должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **9. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

9.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество гражданина (последнее при наличии), 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Донское БВУ 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.6. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, руководитель Донского БВУ, его заместители, в отсутствие руководителя уполномоченное на то должностное лицо 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 Донское БВУ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.7. В случае поступления в Донское БВУ письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан в РФ» на официальном сайте данных Донского БВУ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",



гражданину, 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.

9.8. 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.

9.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Донское БВУ.

## **10. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

10.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем Донского БВУ, заместителями руководителя и начальниками отделов в соответствии с графиком приема граждан утвержденного руководителем Донского БВУ.

10.2. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Донского БВУ <http://www.donbv.ru/quests/personally/>.

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

10.4. Специалистом по работе с обращениями граждан заносится запись в Журнал регистрации личного приема граждан в Донском БВУ (приложение №5 приказа Донского БВУ от 08.06.2018 № 102).

10.5. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Донского БВУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

10.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассматриваемых на личном приеме в Донском БВУ, осуществляется ответственным специалистом за организацию и ведение отчетности по обращению граждан и юридических лиц в Донском БВУ.

## **11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ПОЛОЖЕНИЯ**

Лица виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.