



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций
в общероссийской общественной организации «Федерация шахмат России»

1. Общие положения.

- 1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в общероссийской общественной организации «Федерация шахмат России» (далее по тексту – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации», Уставом Федерации шахмат России (далее по тексту – ФШР).
- 1.2. Настоящее Положение устанавливает единый порядок работы ФШР по рассмотрению и разрешению предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения) организаций, граждан и их представителей (далее - заявители) по вопросам, находящимся в ведении ФШР.
- 1.3. Обращение, поступившее в ФШР в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим заявителем, его представителем, а также по просьбе заявителя представителем общественной организации, и коллективными.
Осуществление гражданами и организациями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.4. Рассмотрение обращений заявителей включает рассмотрение обращений заявителей в письменной форме или в форме электронного документа и устных обращений заявителей, поступивших в ходе личного приёма.
- 1.5. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на заместителей Исполнительного директора ФШР, которые в пределах своих полномочий обязаны:
 - 1.5.1. обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;
 - 1.5.2. принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
 - 1.5.3. сообщать заявителям о результатах рассмотрения и разрешения обращений;
 - 1.5.4. анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, принимать меры к совершенствованию работы ФШР.
- 1.6. Ответственность за организацию делопроизводства по обращениям возлагается на секретаря ФШР.
- 1.7. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:
 - 1.7.1. обращение (в том числе коллективное) – направленное в ФШР и изложенное в письменной форме предложение, заявление, жалоба заявителя, а также устное обращение заявителя;
 - 1.7.2. предложение – обращение, не связанное с нарушением чьих-либо прав, направленное на совершенствование деятельности ФШР и его обособленных структурных подразделений;
 - 1.7.3. заявление – просьба заявителя о содействии в реализации его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ФШР или его должностных лиц;

- 1.7.4. жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 1.7.5. ходатайство - изложенное в письменной форме обращение заявителя с просьбой о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;
- 1.7.6. коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на конференции или собрании и подписанное организаторами или участниками конференции, собрания;
- 1.7.7. первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в ФШР;
- 1.7.8. дубликат обращения – обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное различным адресатам и поступившее в ФШР, или обращение одного и того же лица с одинаковым текстом;
- 1.7.9. повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одним и тем же вопросам, в котором:
- 1.7.9.1. обжалуются решения, принятые по предыдущим обращениям, поступившим в ФШР;
- 1.7.9.2. указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущих обращений;
- 1.7.9.3. повторным также считается обращение, если со времени поступления первичного истек установленный законом срок его разрешения и ответ заявителю не дан;
- 1.7.9.4. не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам;
- 1.7.10. обжалуемое решение – действие или бездействие ФШР, его должностных лиц, в результате которого нарушены права и законные интересы заявителя или иного лица, созданы препятствия для осуществления ими прав, свобод и законных интересов, незаконно возложена какая-либо обязанность и т.п.;
- 1.7.11. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ФШР;
- 1.7.12. заявитель – гражданин, организация, обратившиеся с предложением, заявлением или жалобой в ФШР;
- 1.7.13. лица, рассматривающие обращения – руководители, иные должностные лица ФШР, правомочные разрешать поставленные в обращении вопросы.

2. Требования к письменному обращению заявителей.

- 2.1. Письменное обращение заявителя в обязательном порядке должно содержать:
- 2.1.1. фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение;
- 2.1.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование (для организаций) заявителя;
- 2.1.3. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 2.1.4. изложение существа обращения;
- 2.1.5. личную подпись и дату.
- 2.2. К письменному обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Заявитель вправе обратиться с просьбой направить ответ на имя уполномоченного им лица.
Резолюции конференций и собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.
- 2.3. Обращение, поступившее в ФШР в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении заявитель 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. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Приём и первичная обработка письменных обращений заявителей.

- 3.1. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений заявителей является личное обращение заявителя в письменной форме или в форме электронного документа в ФШР или поступление обращения заявителя с сопроводительным документом из других государственных и муниципальных органов для рассмотрения.
- 3.2. Письменное обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, иным лицом по доверенности заявителя, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.
- 3.3. Все поступившие по почте письменные обращения заявителей либо в форме электронного документа и документы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю ФШР.
- 3.4. При приёме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. При необходимости к письму подкалывается конверт.
- 3.5. На письма, поступившие с денежными купюрами, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, перечисленных в обращениях составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в делопроизводстве, второй приобщается к поступившему обращению.
- 3.6. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) отделяют от письма (при необходимости с них снимают копии) и возвращают заявителю.
- 3.7. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.
- 3.8. Приём письменных обращений непосредственно от заявителей, а также по доверенности заявителя производится секретарем ФШР.
- 3.9. Обращения от заявителей, поступившие по факсу, в форме электронного обращения на официальный сайт ФШР по сети Интернет, принимаются, распечатываются и учитываются в журнале регистрации письменных обращений секретарем ФШР.
- 3.10. Обращения, поступившие на имя должностных лиц ФШР с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.
- 3.11. ФШР принимает только оригиналы письменных обращений.
- 3.12. Письменные обращения с факсимильной подписью возвращаются адресату.

4. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

- 4.1. Поступившие секретарю ФШР письменные обращения заявителей подлежат регистрации в течение трёх дней с момента поступления в журнале установленной формы (может составляться как база данных в электронном виде) или с использованием программного комплекса.
- 4.2. Обращения Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства спорта Российской Федерации, Правительства субъектов Российской Федерации, членов Федерального собрания, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, депутатов муниципальных образований, Уполномоченного по правам человека, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, подлежат регистрации в день поступления.

- 4.3. На поступившие в ФШР обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
- 4.4. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, и ставится приписка "и другие". Такое обращение считается коллективным.
- 4.5. Зарегистрированное обращение аннотируется следующим образом:
 - 4.5.1. обращение прочитывается, определяется его характер, уясняются поставленные в обращении вопросы;
 - 4.5.2. проверяется на повторность;
 - 4.5.3. составляется аннотация на обращение. Аннотация должна быть чёткой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении;
 - 4.5.4. проставляется вид обращения: заявление, жалоба, коллективное заявление, предложение, ходатайство;
 - 4.5.5. проставляется пометка «контроль» на поручениях Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, Министра спорта Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, Уполномоченного по правам человека, прокуратуры.

5. Направление обращения на рассмотрение.

- 5.1. После регистрации обращения секретарь ФШР передает его на рассмотрение Исполнительного директора ФШР.
- 5.2. Копии обращений передаются на исполнение должностным или уполномоченным на то лицам согласно резолюциям.
- 5.3. Обращение с резолюцией должно быть передано исполнителю секретарем ФШР не позднее следующего дня после наложения резолюции.
- 5.4. Оригиналы письменных обращений граждан с резолюциями Исполнительного директора ФШР хранятся у секретаря ФШР.

6. Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений заявителей.

- 6.1. Письменное обращение, поступившее в ФШР, подлежит разрешению в течение 30 рабочих дней со дня его регистрации.
- 6.2. ФШР может устанавливать сокращенные сроки разрешения обращений, если того требуют интересы дела.
- 6.3. Срок разрешения обращения исчисляется с момента его регистрации секретарем ФШР.

Окончанием срока разрешения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору с изложением существа принятого решения.

В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

- 6.4. В порядке исключения, при необходимости проведения дополнительной проверки, истребования материалов, изучения вновь возникших обстоятельств либо принятия других мер, срок разрешения обращения может быть продлен Исполнительным директором ФШР или лицом, его замещающим, не более чем на 30 рабочих дней.

О продлении срока рассмотрения обращения в письменном виде сообщается заявителю.

- 6.5. Обращения, поступившие от Президента Российской Федерации, высших должностных лиц Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, а также обращения, разрешение которых взято на особый контроль, разрешаются безотлагательно, но не

позднее сроков, указанных в п. 6.1 настоящего Положения, если не установлен другой срок разрешения.

- 6.6. Исполнитель, которому по резолюции Исполнительного директора ФШР поручено рассмотрение обращения:
 - 6.6.1. обеспечивает объективное и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
 - 6.6.2. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
 - 6.6.3. даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6.7. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения заявителя является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

7. Организация личного приема.

- 7.1. Личный приём заявителей, обращающихся по вопросам организации деятельности ФШР, ведёт Исполнительный директор ФШР.
- 7.2. Предварительную запись на личный приём Исполнительным директором ФШР и организацию приёма граждан осуществляет помощник Исполнительного директора ФШР ежедневно с 10.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 10.00 до 17.00.
- 7.3. Поданные на личном приеме письменные обращения, а также обращения, высказанные в ходе приема устно, подлежат регистрации и учету в установленном настоящим Положением порядке.
- 7.4. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.5. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения заявителя в ходе личного приёма является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение заявителем необходимых разъяснений.

8. Перечень оснований для отказа в исполнении функций по рассмотрению обращений заявителей.

- 8.1. Обращение не рассматривается по существу, если:
 - 8.1.1. в письменном обращении заявителя содержится вопрос, по которому ему уже давался письменный ответ по существу в связи с ранее направляемым обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ФШР или одному и тому же должностному лицу;
 - 8.1.2. по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - 8.1.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - 8.1.4. в обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии), наименование (для организации) обратившегося (анонимное) или почтовый адрес для ответа;
 - 8.1.5. от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
 - 8.1.6. текст письменного обращения не поддается прочтению;
 - 8.1.7. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- 8.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся заявителю.

9. Оформление ответа на обращение заявителей.

- 9.1. Подготовку ответа заявителю осуществляет должностное лицо ФШР, указанное по резолюции первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые документы для обобщения и подготовки ответа.
- 9.2. Ответы на обращения заявителей в письменной форме или в форме электронного документа готовятся на бланке ФШР за подписью Исполнительного директора ФШР.
- 9.3. Ответы в вышестоящие организации об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан, ответы на поручения о рассмотрении граждан Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Министерства спорта Российской Федерации, Правительства субъектов Российской Федерации, членов Федерального собрания, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, депутатов муниципальных образований, Уполномоченного по правам человека, подписывает Исполнительный директор ФШР, а в его отсутствие - должностное лицо, исполняющее его обязанности.
- 9.4. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
- 9.5. В ответе в вышестоящую организацию должно быть чётко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.
- 9.6. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения письменного обращения заявителя было принято постановление или распоряжение. Экземпляр такого акта направляется заявителю.
- 9.7. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.
- 9.8. На бланке ответа проставляется дата отправки ответа и регистрационный входящий номер письма, на который даётся ответ.
- 9.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все документы, относящиеся к рассмотрению, передаются секретарю ФШР, который проверяет правильность оформления ответа, а также вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям по делопроизводству и предложить переоформить ответ.
- 9.10. Документы, материалы и их копии, представленные заявителем при рассмотрении его обращения, подлежат возврату заявителю по его требованию. При этом секретарь ФШР вправе изготовить и оставить в своём распоряжении копии возвращенных документов и материалов. Оригинал обращения не возвращается.

10. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений заявителей.

- 10.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей должностное лицо ФШР, указанное по резолюции Исполнительного директора ФШР первым, несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством.
- 10.2. Все исполнители, работающие с обращениями заявителей, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

- 10.3. Сведения, содержащиеся в обращениях заявителей, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся заявителей без их согласия.
- 10.4. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения заявителей временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения заявителей секретарю ФШР.

11. Заключительные положения.

- 11.1. Все изменения и дополнения в настоящее Положение утверждаются на заседании Наблюдательного Совета ФШР.
- 11.2. Настоящее Положение подлежит официальному опубликованию на сайте ФШР и вступает в силу немедленно со дня утверждения.