

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ  
краевое государственное автономное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Красноярский краевой институт повышения квалификации работников  
физической культуры и спорта»

ПРИКАЗ

«28» сентября 2016 г.

№ 28/1

О внесении изменений  
в локальные акты

В целях упорядочения выполнения Государственного задания краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой институт повышения квалификации работников физической культуры и спорта» на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018 годов

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Порядок подачи заявлений, жалоб и предложений потребителями государственных услуг (работ), установленных Государственным заданием краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой институт повышения квалификации работников физической культуры и спорта» на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018 годов (приложение №1).

2. Порядок подачи заявлений, жалоб и предложений потребителями государственных услуг (работ), установленных Государственным заданием краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой институт повышения квалификации работников физической культуры и спорта» на 2015 год и плановый период 2016 и 2017 годов признать утратившим силу.

Исполняющий обязанности ректора



Н.В. Буянова

**Порядок подачи заявлений, жалоб и предложений потребителями государственных услуг (работ), установленных Государственным заданием краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой институт повышения квалификации работников физической культуры и спорта» на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018 годов**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок подачи заявлений, жалоб и предложений потребителями государственных услуг (работ), установленных Государственным заданием краевого государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования «Красноярский краевой институт повышения квалификации работников физической культуры и спорта» на 2016 год и на плановый период 2017 и 2018 годов (далее – Порядок, Госзадание) определяет виды, последовательность и сроки действий КГАУ ДПО «Красноярский краевой институт повышения квалификации работников физической культуры и спорта» (далее – Институт) по рассмотрению заявлений, жалоб и предложений потребителями государственных услуг (работ), установленных Госзаданием.

1.2. Положения Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и не распространяются на взаимоотношения потребителей с иными учреждениями и организациями в процессе реализации иных государственных услуг (работ).

2. Порядок подачи и рассмотрения заявлений, жалоб и предложений

2.1. В качестве заявителей могут выступать:

- физические лица;
- юридические лица;
- органы государственной власти;
- органы местного самоуправления;
- государственные учреждения;
- муниципальные учреждения.

2.2. Информация о Порядке размещается в помещениях Института.

2.3. Самостоятельное направление заявителями письменных обращений осуществляется по адресу: 660075, г. Красноярск, ул. Охраны Труда, 20.

2.3. Личный прием ведется в помещении Института по адресу: 660075, г. Красноярск, ул. Охраны Труда, 20.

2.4. График работы Института:

начало работы 9-00

окончание работы 18-00

обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

Рабочие дни: с понедельника по пятницу;

Выходные: суббота, воскресенье.

2.5. Предоставление информации по Порядку осуществляется по телефонному номеру: 8 (391) 221-15-46.

2.6. Электронные обращения направляются в Институт путем оставления отзыва на официальном сайте Института <http://ipkfkfks.ru>, после создание новой учетной записи.

2.7. Письменное обращение может направляться средствами факсимильной связи по телефонному номеру 8 (391) 221-15-46.

2.8. Обращение, поступившее в Институт, подлежит регистрации в тот же день в специальном Журнале учета подачи заявлений, жалоб и предложений потребителями государственных услуг (работ).

2.9. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Института, возвращается заявителю.

2.10. Срок рассмотрения обращения – 30 дней с даты обращения.

2.11. Ответ на устное обращение может быть дан с согласия заявителя устно в ходе личного приема, в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.12. В обращении указывается наименование Института либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица Института, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке фамилия, имя, отчество заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагается суть предложения, заявления или жалобы, подпись и дата.

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.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, и сообщает суть обращения.

2.13. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для рассмотрения обращения, отсутствуют.

2.14. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

в письменном обращении не указаны: фамилия заявителя, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

в обращении содержится вопрос, на который автору многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в ходе личного приема может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

2.15. Срок ожидания при подаче обращения заявителем лично и при получении результата рассмотрения не должен превышать 30 минут.

### 3. Описание результата

3.1. Конечным результатом рассмотрения заявлений, жалоб и предложений являются:

ответ на все поставленные в обращении вопросы;

отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

4.Формы контроля за реализацией Порядка рассмотрения обращений, заявлений и предложений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего Порядка осуществляется руководителями структурных подразделений, ответственных за предоставление государственных услуг (работ).