ОТДЕЛ ФИЗКУЛЬТУРЫ И СПОРТА
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «СОСНОГОРСК»
«СОСНОГОРСК» МУНИЦИПАЛЬНӧЙ РАЙОНСА АДМИНИСТРАЦИЯ
ЛӧН МӧРТОС ЁНМӧДАН ДА СПОРТ СӧВМӧДӧМӧН ЮКӧН

ПРИКАЗ
ТШӦКТӦД

от « 01 » сентября 2021 г. Сосногорск

№ 101

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан, поступивших в отдел физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Положением отдела физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск»,

ПРИКАЗЫВАЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в отдел физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск», согласно приложению к настоящему приказу.
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования, подлежит размещению на официальном интернет-сайте муниципального образования муниципального района «Сосногорск».
3. Директорам подведомственных муниципальных учреждений отдела физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск» в работе с обращениями граждан руководствоваться настоящим приказом.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель отдела ФКиС
администрации МР «Сосногорск» Е.С. Пошеченкова

Утвержден
приказом отдела физкультуры и спорта администрации МР «Сосногорск»
от « 01 » сентября 2021 № 101

Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступивших в отдел физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок), поступивших в отдел физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск» (далее – отдел), разработан в целях рассмотрения обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения) и проведения личного приема граждан руководителем отдела физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск» (далее руководитель отдела).

1.2. С обращениями могут выступать физические лица - граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее – гражданин, заявитель).

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в отдел, должностным лицам отдела и подведомственных муниципальных учреждений.

1.3. Обратиться в отдел и к руководителю отдела можно следующими способами:

- направить письменное обращение почтовым отправлением по адресу: 169500, г. Сосногорск, ул. Гоголя, д. 10, отдел физкультуры и спорта администрации МР«Сосногорск»;

- доставить письменное обращение лично в отдел физкультуры и спорта администрации муниципального района «Сосногорск» по адресу: 169500, г. Сосногорск, ул. Гоголя, д. 10, 2 этаж, приёмная руководителя, прием письменных обращений производится в понедельник, вторник, среду, четверг с 8.45 до 17.15, в пятницу с 8.45 до 15.45, перерыв на обед с 13.00 до 14.00. Суббота и воскресенье – выходные дни, праздничные дни - нерабочие;

- обратиться устно в ходе личного приема граждан, проводимого руководителем отдела;

- отправить обращение в форме электронного документа на адрес электронной почты отдела: ufis-sosnogosk@yandex.ru.

Телефоны отдела: (82149) 6-74-68 – руководитель отдела, (82149) 6-78-09 – специалисты отдела.

1.4. Информация по вопросам порядка рассмотрения обращений может быть получена:

- по почте (по письменным обращениям);

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

Гражданин может получить устную, в том числе по телефону, информацию о

регистрации его обращения в отделе физкультуры и спорта администрации МР «Сосногорск».

Информация о графике личного приема граждан (месте проведения, а также об установленных для личного приема граждан днях и часах) размещается на двери приемной руководителя отдела.

1.5. Ответственными за обеспечение доступа граждан к информации о настоящем Порядке являются специалисты отдела.

1.6. Основные термины, используемые в Порядке:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- 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 государственном органе или органе местного самоуправления;

- отдельные категории граждан – граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы РФ.

II. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Порядок рассмотрения обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Конституцией Республики Коми от 17.02.1994, Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Положением отдела физкультуры и спорта администрации МР

«Сосногорск», настоящим Порядком.

2.2. Руководитель, специалисты отдела:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивают, 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;

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

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и предусмотренных пунктом 2.13 раздела II настоящего Порядка;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- представляют дополнительные документы и материалы либо обращаются с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомятся 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;

2.3. Регистрация обращений производится специалистами отдела в течение 1 рабочего дня со дня поступления обращения в отдел или руководителю отдела в письменной форме (далее – письменное обращение) или в форме электронного документа.

В случае поступлений обращений в отдел в выходные или праздничные дни, регистрация обращений производится в первый рабочий день.

2.4. Требования к письменному обращению:

2.4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

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

2.4.3. Обращение, направленное в отдел или руководителю отдела, поступает на адрес электронной почты отдела и подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с установленным Порядком.

2.4.4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин может приложить к такому обращению необходимые

документы и материалы в электронной форме.

2.5. Регистрации и учету в отделе подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.4 раздела II настоящего Порядка.

2.6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого письменного обращения ставится штамп с указанием даты его принятия, фамилии и инициалов лица, принявшего письменное обращение и сообщается контактный телефон отдела.

2.7. Обращение проверяется специалистом отдела на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, на которое гражданину был дан ответ в соответствии с действующим законодательством.

2.8. При регистрации обращения в отделе заполняется регистрационная карточка обращения, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер согласно номенклатуре дел отдела;
- указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес (почтовый или электронный);
- отмечается тип доставки обращения (лично, почта, электронная почта, факс), если письменное обращение направлено из других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то указывается соответствующий орган или должностное лицо, от которого оно поступило, а также указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее гражданину ответа (при наличии условий, указанных в пункте 2.7 раздела II настоящего Порядка).

2.9. На обращении заявителя проставляется штамп, в котором указывается дата и номер регистрации.

2.10.Зарегистрированное в отделе обращение в течение 1 рабочего дня направляется на рассмотрение и оформление резолюции руководителю отдела. Срок оформления резолюции составляет не более 2 рабочих дней со дня получения обращения.

Резолюция содержит поручение специалистам отдела о рассмотрении обращения с указанием срока подготовки ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации обращения в отделе.

2.11. После оформления резолюции руководителем отдела, обращение направляется исполнителю не позднее следующего дня со дня получения резолюции.

В случае если в поручении в качестве исполнителей определены несколько исполнителей (далее – соисполнители), то подлинник обращения и резолюции направляется исполнителю, которому поручен свод, либо указанному в поручении первым (далее – ответственный исполнитель), соисполнителям направляется скан-копия обращения и резолюции по электронной почте отдела. Исполнителями и соисполнителями являются специалисты отдела, а также должностные лица подведомственных муниципальных учреждений.

Соисполнители направляют в адрес ответственного исполнителя информацию

о результатах рассмотрения обращения в части доводов, отнесенных к их компетенции, в срок не позднее 10 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, если иной срок не указан в поручении.

2.12.Для рассмотрения и подготовки ответа на обращение исполнитель изучает обращение и материалы к нему, 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.

В соответствии со статьей 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ:

- в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение;

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 7 календарных дней со дня регистрации обращения в отделе сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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 отдела имеет право 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 отдел или одному и тому же должностному лицу отдела, подведомственных муниципальных учреждений. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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.

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 отдел или соответствующему должностному лицу отдела (руководителю отдела).

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 7 календарных дней со дня регистрации обращения в отделе сообщается гражданину, направившему обращение.

2.13.В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель отдела имеет право продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, в следующем порядке:

- ответственный исполнитель поручения не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения, представляет на имя руководителя отдела служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения;

- срок рассмотрения служебной записки и оформления резолюции руководителем отдела составляет не более 1 рабочего дня со дня получения служебной записки;

- в случае получения резолюции руководителя отдела о продлении срока исполнения поручения в адрес заявителя в течение 1 рабочего дня направляется уведомление за подписью руководителя отдела о продлении срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения отмечается специалистом отдела в течение 1 рабочего дня со дня принятия такого решения руководителем отдела;

2.14. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, в отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия. При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы, совершенствования деятельности отдела, развития общественных отношений, улучшения социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- возможность принятия предложения с точки зрения технологических особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в случае принятия предложения;

- материальные и финансовые затраты на реализацию предложения;

- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение, в котором сообщается о результатах рассмотрения предложения. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

2.15.При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, производится оценка следующих обстоятельств:

- наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и

возможность его совершения в целях содействия гражданину в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, достаточность оснований для совершения испрашиваемого действия, возможность принятия мер для удовлетворения заявления в пределах компетенции отдела;

- анализ законов и иных нормативных правовых актов, о нарушении которых указано в обращении, возможность принятия мер в пределах компетенции отдела;

- обоснованность сообщения о недостатках в работе отдела и его должностных лиц, критики деятельности указанных органов и должностных лиц. С учетом результатов анализа заявления в отношении отмеченных обстоятельств исполнитель подготавливает ответ на обращение. В ответе на обращение гражданину сообщается о результатах рассмотрения заявления. Если заявление не удовлетворено, гражданину сообщается о причинах отказа удовлетворения заявления.

2.16.При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, анализируется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц; проверяется, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника (работников) отдела положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа подтвердились приведенные в жалобе факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий (бездействия), несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, жалоба признается обоснованной.

Если жалоба признана обоснованной, то информация об этом направляется руководителю отдела для принятия решения в соответствии с законодательством. О результатах рассмотрения сообщается гражданину.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

2.17. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, обращение в течение 7 календарных дней со дня регистрации в отделе направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации в отделе направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Отдел или руководитель отдела при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в

указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с предусмотренным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.18. При обращении гражданина с вопросом, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса, в порядке, установленном настоящим Порядком.

2.19. По итогам рассмотрения обращения в срок не позднее 7 календарных дней до окончания срока исполнения поручения, работник отраслевого (функционального) органа, назначенный ответственным за подготовку проекта ответа на обращение, представляет исполнителю проект ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и предусмотренных пунктом 2.13 раздела II настоящего Порядка.

2.20. Исполнитель в течение 1 рабочего дня рассматривает, визирует и направляет проект ответа на обращение для подписания руководителем отдела, в случае если такое поручение содержится в резолюции.

Исполнитель, являющийся руководителем подведомственного муниципального учреждения, обладающего правами юридического лица, в случае подписания ответа на обращение самостоятельно, направляет копию ответа на обращение в отдел для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня после самостоятельного направления ответа на обращение в адрес заявителя.

2.21. Руководитель отдела в течение 3 рабочих дней подписывает ответ на обращение либо возвращает проект ответа на обращение на доработку ответственному исполнителю с указанием срока доработки.

2.22.Доработка ответа на обращение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, без продления срока рассмотрения обращения.

2.23.Ответ на обращение (с материалами к обращению) за подписью руководителя отдела направляется исполнителем для снятия с контроля в срок не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения обращения, указанного в поручении.

Специалист отдела в срок не позднее следующего дня после получения подписанного ответа на обращение снимает обращение с контроля в отделе.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в отдел в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в отдел в письменной форме, путем

оформления почтового отправления в конверт и передачи его по реестру в отдел для отправки заявителю в установленном порядке.

В случае если обращение поступило на рассмотрение в отдел из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа на обращение направляется в соответствующий орган или должностному лицу, в случае если они обращались с такой просьбой.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших обращение. Ответ направляется указанному лицу для доведения его содержания до сведения остальных лиц, подписавших обращение.

Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется всем лицам, подписавшим обращение, указавшим адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Блок-схема Порядка рассмотрения обращений приводится в приложении № 2 к настоящему Порядку.

2.24.Ознакомление гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его 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, производится по письменному заявлению автора обращения в течение 15 календарных дней со дня его регистрации в отделе.

В случае принятия решения об отказе в ознакомлении гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину направляется письменный ответ с разъяснениями права на обжалование принятого решения в прокуратуру или в суд по адресу, указанному в заявлении.

В случае принятия решения об ознакомлении гражданина с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, гражданину направляется приглашение по адресу, указанному в заявлении.

Ознакомление с документами и материалами производится специалистом отдела, в котором рассматривалось обращение в присутствии остальных специалистов отдела по адресу: 169500, г. Сосногорск, ул. Гоголя, д. 10, 2 этаж, приемная руководителя отдела, в приемные дни: понедельник, вторник, среда, четверг с 8.45 до 17.15, пятница с 8.45 до 15.45, перерыв на обед с 13.00 до 14.00, суббота и воскресенье – выходные дни. При ознакомлении с документами и материалами гражданин может использовать собственные технические средства для снятия копий (например, фотоаппарат или фотокамеру). После ознакомления гражданина с документами и материалами составляется акт, который подписывается гражданином, ответственным специалистом отдела, присутствовавшими при ознакомлении, по форме, установленной приложением № 3 к настоящему Порядку. Акты об ознакомлении граждан с документами и материалами в соответствии с пунктами 5.2 и 5.5 раздела V настоящего Порядка подшиваются «В дело» и хранятся в отделе.

III. Организация и проведение личного приема граждан

3.1. Руководитель отдела ведёт личный прием граждан по предварительной

записи в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом отдела.

3.2. Предварительная запись на личный прием граждан к руководителю отдела производится специалистами отдела в понедельник, вторник, среду, четверг с 08.45 до 17.15 часов, в пятницу с 08.45 до 15.45 часов, перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

Предварительная запись на личный прием осуществляется при личном визите гражданина и по телефону. Заявитель при записи на личный прием излагает суть обращения.

В ходе предварительной записи специалистом отдела устанавливается повторность или неоднократность обращений заявителя по изложенному вопросу.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя обращений специалистом отдела подбираются все материалы и документы по предшествующим обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются должностному лицу, осуществляющему личный прием заявителя.

В ходе предварительной записи заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию отдела с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;
- заявитель обжалует судебное решение;
- у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность;
- заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии (до устранения указанной причины).

При записи на личный прием, специалистом отдела заполняется карточка личного приема (далее – карточка) по форме (приложение № 4 к настоящему Порядку), в которую вносятся следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес для направления ответа, контактный телефон, льготный состав, повторность обращения, краткое содержание устного обращения.

После предварительной записи на личный прием к руководителю отдела, специалистом отдела сообщается заявителю фамилия, имя и отчество должностного лица, к которому записан заявитель, дата и время личного приема, номер кабинета.

3.3. Личный прием граждан, пришедших в отдел, проводится в специальном помещении отдела, обеспечивающем доступность для граждан с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также отвечающих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

3.4. Список граждан, приглашенных на личный прием к руководителю отдела (приложение № 5 к настоящему Порядку) формируется специалистом отдела.

3.5. В ходе подготовки к личному приему руководителя отдела специалист отдела осуществляет сбор имеющейся информации по заявленным гражданами вопросам.

Организацию проведения личного приема руководителя отдела

осуществляют специалисты отдела.

3.6. Приглашение граждан на личный прием осуществляется специалистом отдела по телефону или в случае отсутствия номера контактного телефона направляется гражданину почтой (электронной почтой) в письменном (электронном) виде.

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

3.8. Личный прием руководителем отдела осуществляется в порядке очередности, согласно списку граждан, приглашенных на личный прием, и в течение установленного времени в соответствии с графиком личного приема, утвержденным приказом отдела.

3.9. Для участия в личном приеме, который проводит руководитель отдела, могут быть приглашены руководителя подведомственных муниципальных учреждений, а также специалисты отдела и централизованной бухгалтерии в компетенции которых находятся вопросы, рассматриваемые в ходе личного приема.

3.10.Содержание устного обращения гражданина в ходе личного приема заносится в карточку.

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.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства требуют изучения, проработки, принятия необходимых мер, и направления поручений должностным лицам отдела и подведомственных муниципальных учреждений, то по результатам их рассмотрения гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 календарных дней со дня регистрации карточки в отделе.

3.11.Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в отделе и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. О регистрации письменного обращения в отделе производится запись в карточке.

3.12.В ходе личного приема гражданину отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.13.Результат личного приема и поручения специалистам отдела и руководителям подведомственных муниципальных учреждений (при наличии) заносятся в карточку.

Результатом личного приема является:

- устный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- направление поручений должностным лицам отдела о принятии необходимых мер и направлении письменного ответа гражданину по существу поставленных в обращении вопросов;
- разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться гражданину, если в

обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.14.Не позднее следующего дня после проведения личного приема, заполненная и подписанная руководителем отдела, карточка личного приема регистрируется специалистом в отделе.

3.15.Допускается исключение граждан, обратившихся с просьбой о личном приеме из списка граждан, приглашенных на личный прием к руководителю отдела:

- при возврате письменного приглашения на личный прием, отправленного почтой, с отметкой почтового отделения о том, что адресат по указанному адресу не проживает;
- с согласия гражданина в письменной форме, зафиксированного в деле специалистом отдела;
- по устному сообщению гражданина о невозможности присутствия на личном приеме или отсутствии необходимости в личном приеме.

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

3.17. Руководители подведомственных муниципальных учреждений и специалисты отдела ведут консультации граждан по вопросам, отнесенным к их компетенции.

IV. Формы контроля за рассмотрением обращений

4.1. Текущий контроль за соблюдением работниками отдела настоящего Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется в пределах своей компетенции руководителем отдела.

4.2. Общий контроль за соблюдением сроков исполнения по рассмотрению обращений и мониторинг работы по рассмотрению обращений граждан проводится специалистами отдела.

4.3. Обращение снимается с контроля специалистом отдела после предоставления ответа на обращение для отправки в адрес заявителя или предоставления копии ответа на обращение, направленного самостоятельно подведомственным муниципальным учреждением, имеющим статус юридического лица.

Обращение, по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля после направления окончательного ответа на обращение в адрес заявителя.

Данные о снятии с контроля обращения специалист отдела вносит в журнал регистрации обращений граждан.

4.4. В рамках осуществления общего контроля специалист отдела направляет в адрес исполнителей напоминание о наступлении срока рассмотрения обращений, со сроком рассмотрения, по форме согласно приложению № 6 к настоящему Порядку.

4.5. В рамках осуществления общего контроля специалист отдела ежедневно

проводит мониторинг рассмотрения обращений и в случае выявления фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, направляет в адрес исполнителей уведомление (по форме согласно приложению № 7 к настоящему Порядку) о нарушении сроков рассмотрения обращений, с требованием о незамедлительном направлении ответа в адрес заявителя.

4.6. Ежемесячно, не позднее 25-го числа месяца, следующего за отчетным, специалисты отдела предоставляют руководителю отдела отчет о результатах рассмотрения обращений и информацию о нарушении сроков рассмотрения обращений.

Одновременно в адрес руководителей подведомственных учреждений отдела физкультуры и спорта специалистами отдела направляются письма-уведомления о принятии соответствующих мер (в том числе дисциплинарного воздействия) к работникам, виновным в нарушении сроков рассмотрения обращений (далее – письма-уведомления), и недопустимости повторных нарушений.

4.7. Руководители подведомственных учреждений отдела, в адрес которых направлены письма-уведомления, в срок не позднее 30 календарных дней, со дня регистрации письма-уведомления, направляют в отдел информацию о принятых мерах с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности работников, допустивших нарушение сроков рассмотрения обращений.

4.8. Специалисты отдела ежемесячно докладывают о результатах рассмотрения обращений и информируют о неисполненных в срок обращениях руководителю отдела в целях принятия соответствующих мер, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан.

4.9. Работники отдела и руководители подведомственных учреждений несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за свои решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе рассмотрения обращений.

V. Списание обращений «В дело»

5.1. Последний этап работы с обращениями – списание «В дело». Делопроизводство по рассмотрению обращений ведется в соответствии с номенклатурой дел отдела (далее – Номенклатура дел), утверждаемой приказом отдела.

5.2. Документы «В дело» формируются в рабочем порядке в течение календарного года и располагаются в хронологическом порядке. Сроки хранения документов определяются согласно Номенклатуре дел.

5.3. При формировании документов «В дело» проверяется наличие дат, подписей, виз и их полнота. Нерассмотренные полностью, а также неправильно оформленные документы запрещается подшивать «В дело», они возвращаются исполнителям на доработку.

5.4. При изменении состава документов дела (изъятии, включении документов, замены их копиями) делается соответствующая отметка специалистом отдела.

5.5. Списанные «В дело» материалы хранятся в отделе. По истечении установленного срока хранения подлежат уничтожению.

VI. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отдела, а также должностных лиц отдела при рассмотрении обращений

6.1. Принятые по обращению решения и действия (бездействие) отдела, должностных лиц отдела и подведомственных учреждений, ответственных за принятие решения в ходе рассмотрения обращений граждан, а также нарушение порядка рассмотрения обращений могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке (далее - досудебное обжалование).

6.2. Предметом досудебного обжалования могут являться нарушения порядка рассмотрения обращений, изложенных в настоящем Порядке, а также действия (бездействие) должностных лиц отдела и подведомственных учреждений, ответственных за порядок рассмотрения обращений.

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление в отдел в письменной форме или в форме электронного документа жалобы гражданина (далее – жалоба). Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 8 к настоящему Порядку.

6.4. В жалобе указываются сведения, предусмотренные пунктом 2.5 раздела II настоящего Порядка.

Дополнительно в жалобе могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица отдела и подведомственного учреждения, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания по которым гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов гражданин имеет право приложить к жалобе документы и материалы либо их копии.

6.5. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.6. Гражданин имеет право направить жалобу руководителю отдела в порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения.

6.7. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации в отделе.

В исключительных случаях, а также в случае направления отделом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, руководитель отдела может продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с уведомлением об этом гражданина и указанием причин продления. Уведомление за подписью руководителя отдела направляется в адрес гражданина в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения жалобы.

6.8. Жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу,

решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

6.9. Результатом досудебного обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление ответа заявителю в соответствии с настоящим Порядком.

6.10.Гражданин имеет право обжаловать решения и действия (бездействия) должностных лиц отдела и подведомственных учреждений, при рассмотрении жалобы в судебном порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан, поступивших в отдел
физкультуры и спорта администрации
МР «Сосногорск»

Рекомендуемая форма обращения

Отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»
(наименование органа местного самоуправления)

_____
(фамилия, инициалы имени и отчества
руководителя)

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

проживающего (-ей) по адресу:

_____

_____

Контактный телефон: _____

Заявление (предложение, жалоба)

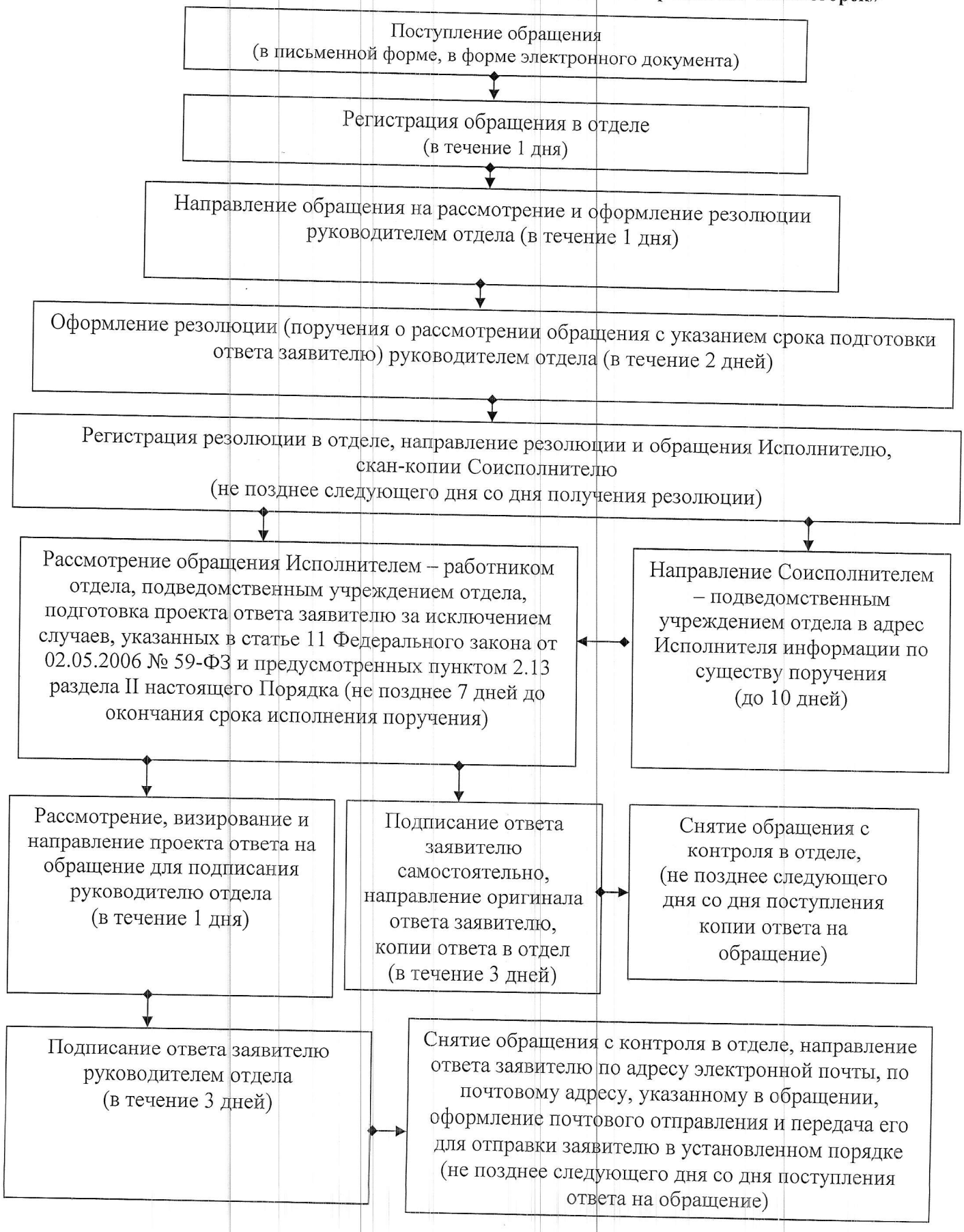
Изложение сути обращения (заявления, предложения, жалобы).

«____» _____ 20____ г.

Подпись гражданина

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

БЛОК-СХЕМА
Порядка рассмотрения обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта администрации МР «Сосногорск»



Приложение № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

Акт
об ознакомлении гражданина с документами и материалами

«___»_____20___г.

Мною, Ф.И.О. работника отдела, в присутствии Ф.И.О. работников отдела, составлен настоящий акт о том, что:

«___» _____ 20____ г. в ___ часов ____ минут гражданин _____
(ФИО)
ознакомлен со следующими документами и материалами:

1._____

2._____

3._____

С документами и материалами ознакомлен: _____ (Ф.И.О. гражданина)
подпись

Содержание акта подтверждается подписями:

Должность _____ (Ф.И.О)
подпись

Должность _____ (Ф.И.О)
подпись

Настоящий акт составил:

_____ _____ (Ф.И.О)
должность подпись

Приложение № 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

Карточка личного приема № _____

Дата приема: «____»_____ 20__г.

Заявитель, пришедший на личный прием:
Фамилия:_____
Имя:_____
Отчество (при наличии)_____
Почтовый адрес для ответа:_____
Контактный телефон: _____
Льготный состав: _____
Повторность обращения: да/нет
Краткое содержание устного обращения:_____
_____
_____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием:
Фамилия:_____
Имя: _____
Отчество (при наличии): _____
Должность: _____
Решение, принятое по устному обращению:

Даны устные разъяснения_____ (_____)
подпись расшифровка подписи

Даны поручения:
Фамилия И.О. исполнителя:_____
Содержание поручения:_____
Срок исполнения: _____

1. Фамилия И.О. исполнителя: _____
Содержание поручения_____
_____
Срок исполнения: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема:
Дата регистрации:_____Регистрационный номер:_____

Подпись лица, осуществившего прием:_____(_____)
подпись расшифровка подписи

Отметка об ответе заявителю: _____
Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

Список граждан, приглашенных на личный прием к руководителю отдела физкультуры и спорта администрации МР «Сосногорск»

_____

(фамилия, инициалы имени и отчества руководителя)

_____

Дата личного приема граждан

Место проведения: кабинет №____

№ п/п	Ф. И. О. гражданина	Ф. И. О. исполнителя	Время личного приема граждан
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6			
7.			

Приложение № 6
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

Напоминание о наступлении срока исполнения обращений граждан, зарегистрированных в отделе физкультуры и спорта администрации МР «Сосногорск»

Срок исполнения «___»_____20__ г.

Дата регистрации	Рег. номер	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Руководитель отдела ФКиС
администрации МР «Сосногорск» _____ Ф.И.О.
«____»_____ 20___ г.

Приложение № 7
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

Уведомление о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан,
зарегистрированных в отделе физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

по состоянию на «___» _____ 20___ г.

Отдел физкультуры и спорта администрации МР «Сосногорск» информирует о наличии нерассмотренных в срок обращениях граждан и уведомляет о необходимости незамедлительного направления ответа (ов) в адрес заявителя (ей).

Напоминаем, что за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан законодательством Российской Федерации предусмотрена административная ответственность.

Дата регистрации	Рег.номер	Гражданин	Содержание	Крайний срок	Исполнитель	Состояние

Руководитель отдела ФКиС
администрации МР «Сосногорск» подпись Ф.И.О.

«___»_____20___ г.

Приложение № 8
к Порядку рассмотрения
обращений граждан,
поступивших в отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»

Рекомендуемая форма жалобы на решения и действия (бездействие)
должностных лиц отдела физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск» и подведомственных
учреждений отдела при рассмотрении обращений

Отдел физкультуры и спорта
администрации МР «Сосногорск»
(наименование органа местного самоуправления)

_____
(фамилия, инициалы имени и отчества
руководителя)

_____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

Индекс, почтовый адрес, по которому
должен быть направлен ответ:

_____

_____

Контактный телефон: _____

Жалоба.

Изложение сути жалобы.

«___»_____ 20 ___ г. Подпись гражданина