



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ ФСК

Г.В.Шумилина

« 25 » июня 2021г.

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан

в муниципальное автономное учреждение «Физкультурно-спортивный комплекс» г.Полярные Зори

1. Общие положения

- 1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее – Порядок) является организациями обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан у муниципальном автономном учреждении «Физкультурно-спортивный комплекс» г.Полярные Зори (далее – МАУ ФСК) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
- 1.2. Граждане имеют право обращаться лично, в также направлять индивидуальные и коллективные обращения (далее – обращения), включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление значимых функций, и их должностным лицам.
- 1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в МАУ ФСК регламентируется следующими нормативными актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в МАУ ФСК 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, предусмотренных действующим законодательством, уведомлением о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- в случае, если ответ размещен на официальном сайте МАУ ФСК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на основании обращения гражданина с просьбой о предоставлении письменного ответа, 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;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (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 МАУ ФСК с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведения, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в МАУ ФСК, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к обращению

- 5.1. Гражданин в своем письменном обращении в МАУ ФСК указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, 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, излагать 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 организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть отправлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Регистрация письменного обращения

- 6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАУ ФСК.
- 6.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ ФСК, 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, за исключением случая, предусмотренных действующим законодательством.
- 6.3. В случае, если 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- 6.6. 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.

7. Обязанность принятия обращения к рассмотрению

- 7.1. Обращение, поступившее в МАУ ФСК в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

- 7.2. В случае необходимости МАУ ФСК может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. МАУ ФСК:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращения;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

- 8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем организации, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности руководителя.

- 8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МАУ ФСК в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МАУ ФСК в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в МАУ ФСК 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 в соответствии с требованиями части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. на официальном сайте МАУ ФСК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- 8.4. В случае поступления в МАУ ФСК обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАУ ФСК 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.

- 8.5. В случае поступления в МАУ ФСК обращения, содержащего информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего

исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением, гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

- 8.6. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения 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.

9. Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений

- 9.1. Обращение не рассматривается по существу, если:
- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
 - 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.
 - в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАУ ФСК:
 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
 - в обращении 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.
 - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 - 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.
 - Если гражданину ранее был ответ по существу поставленных в обращении вопросов, то в ходе личного приема повторный ответ на его обращение не дается.

- 9.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменного или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.
- 9.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10. Рассмотрение обращения

- 10.1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в МАУ ФСК, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в МАУ ФСК. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.
- 10.2. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, террористических актов, производятся безотлагательно.
- 10.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 10.4. 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.

11. Личный прием граждан

- 11.1. Личный прием граждан в МАУ ФСК проводится директором МАУ ФСК, а в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности директора, еженедельно в дни приема граждан:
Вторник с 11.00 до 13.00
- 11.2. График приема граждан директором МАУ ФСК размещается на официальном сайте и на информационном стенде МАУ ФСК.
- 11.3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
- 11.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 11.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
- 11.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

- 11.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 11.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

МАУ ФСК осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

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