

**Администрация города Нефтеюганска**

**КОМИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

05.03.2019 № 40/1 -р

г.Нефтеюганск

**Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и порядка проведения личного приема граждан в комитете физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска**

В соответствии со статьей 32 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Нефтеюганска, руководствуясь постановлением администрации города Нефтеюганска от 03.08.2017 № 126-нп «О порядке осуществления функций и полномочий учредителя муниципальных учреждений города Нефтеюганска», на основании постановления администрации города Нефтеюганска от 27.02.2019 № 43-нп «Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах», в целях совершенствования и обеспечения единого подхода к организации работы с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в комитете физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска:

1.Утвердить порядок организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска, согласно приложению к распоряжению.

2.Руководителям учреждений, подведомственных комитету физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска:

2.1.Руководствоваться в работе настоящим порядком.

2.2.Организовать работу до 01.07.2019 и утвердить порядок организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и порядка проведения личного приема граждан в учреждении.

3.Внести соответствующие дополнения в должностные регламенты (инструкции) документоведа муниципального казённого учреждения «Управление по обеспечению деятельности органов местного самоуправления города Нефтеюганска», направленного для осуществления работы в комитет физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска, и ведущего специалиста отдела организационно-правового обеспечения комитета физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска.

4.Ведущему специалисту отдела организационно-правового обеспечения комитета физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска Л.В.Ахуковой направить распоряжение в департамент по делам администрации города Нефтеюганска комитета физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска для размещения на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска в сети Интернет.

4.Контроль исполнения распоряжения оставляю за собой.

Председатель комитета А.С.Тычина

Приложение

к распоряжению

комитета физической культуры и спорта

администрации города

от 05.03.2019 № 40/1-р

Порядок

организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска

1.Общие положения

1.1.Целями утверждения порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска (далее – порядок) являются:

-совершенствование работы с обращениями;

-повышение уровня удовлетворенности авторов обращений результатами рассмотрения их обращений и принятым по ним мерам;

-снижение активности населения через разработку управляющих или корректирующих воздействий для требующих повышенного внимания вопросов, выявленных на основе анализа количества и характера обращений, а также установление причинно-следственных связей взаимодействия вопросов, решение которых входит в компетенцию комитета физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска (далее – Комитет).

1.2.Настоящий порядок определяет процедуру по учету, организации рассмотрения, осуществления контроля рассмотрения обращений, анализа, обобщения содержащейся в них информации, а также основные направления по повышению у авторов уровня удовлетворенности работы с обращениями, поступающими в адрес председателя Комитета, заместителя председателя Комитета.

1.3.Рассмотрение обращений граждан в Комитете осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

-Методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан, в том числе юридических лиц в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, в государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 № 10 с изменениями от 25.02.2016 № 11, от 28.09.2017 № 14, от 20.09.2018 № 15) (далее – Методические рекомендации);

-Уставом города Нефтеюганска;

-Постановлением администрации города Нефтеюганска от 27.02.2019 № 43-нп «Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах».

1.4.Порядок не распространяется на:

- отношения, регулируемые правовыми актами Комитета, по предоставлению муниципальных услуг;

-поступившие документы и материалы граждан (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судебного разбирательства;

-депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью;

-поступившие запросы по направлениям деятельности;

-служебные документы.

1.5.С целью применения в работе настоящего порядка используются следующие понятия и термины:

Должностное лицо – председатель Комитета, заместитель председателя Комитета, ответственное за рассмотрение обращения, оформление резолюции, подписание ответа на обращение.

Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение – заместитель председателя Комитета, начальники отделов Комитета, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило подготовить проект ответа на обращение.

Исполнитель – лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение согласно резолюции должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа на обращение.

Автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, обратившееся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Комитет, либо к должностному лицу.

Обращение – поступившее в адрес должностного лица предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

Коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи.

Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому в Комитете или должностным лицом.

Повторное (неоднократное) обращение – второе и последующее обращение, поступившее в Комитет или должностному лицу, от одного и того же лица по одному и тому же вопросу или в котором выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Комитете или должностным лицом Комитета, указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения.

Вторичное обращение – обращение, содержащие вопрос, решение которого не входит в компетенцию Комитета, должностного лица, в адрес или на имя которого данное обращение поступило, но содержащее информацию автора о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением или иной организацией, осуществляющим(ей) публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса.

Контрольное обращение – обращение автора, направленное должностным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной государственный орган, орган местного самоуправления и (или) иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, иную организацию и их должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения.

Аналогичное обращение – второе и последующее обращение, направленное различным адресатам от одного и того же лица по одному и тому же вопросу и поступившее в Комитет.

Анонимное обращение:

-обращение в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-обращение в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или адрес электронной почты (почтовый адрес);

-в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, установленного Правительством Российской Федерации).

Некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

Уведомление – письмо на бланке Комитета, направляемое заявителю о:

-направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

-продлении срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления.

«Много пишущий автор» – автор обращения, направивший к одному и тому же должностному лицу три и более обращения по разным вопросам (подвопросам).

Не обращение – текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, или не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, просьбу, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные либо запрашиваемые журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

Открытое письмо – адресованная Комитету или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в сети Интернет.

Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком, с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах.

Электронное сообщение – адресованная Комитету или должностному лицу информация, размещенная на адресованных Комитету или должностному лицу страницах сайтов в сети Интернет.

Служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности Комитета или должностных лиц.

ДЕЛО-WEB – программа регистрации документов входящей, исходящей корреспонденции и обращений граждан. При регистрации формируется регистрационно-контрольная карточка (РК), в которую заносятся сведения о документе, и система автоматически присваивает номер в соответствии с заданным шаблоном. К карточке прикрепляются графические образы документов.

Объективность – достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения. Объективность означает также отсутствие у подписавших ответ на обращение должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении предоставленной информации.

Всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам.

Правовая обоснованность – обоснованность принятого решения по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, действующим законодательством со ссылками на конкретные нормы права с учетом правомерности применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации автора(ов)/заявителя.

«Поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, или жалобы.

1.7.Рассмотрение обращений граждан осуществляется председателем Комитета, заместителем председателя Комитета.

1.8.Делопроизводство и справочную работу по обращениям граждан, поступающим в адрес председателя Комитета, заместителя председателя Комитета, осуществляет документовед муниципального казённого учреждения «Управление по обеспечению деятельности органов местного самоуправления города Нефтеюганска», направленный для осуществления работы в Комитет, (далее – документовед Комитета).

1.9.Обращения, в которых содержится информация о коррупционных правонарушениях, рассматриваются с учетом требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

2.Прием, первичная обработка и регистрация письменных обращений

2.1.Письменное обращение председателю Комитета, заместителю председателя Комитета может быть доставлено лично заявителем, через представителя, почтовым отправлением, телеграфом.

2.1.1.Все письменные обращения, адресованные председателю Комитета либо заместителю председателя Комитета, и связанные с их рассмотрением материалы поступают документоведу Комитета.

2.1.2.В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, документовед Комитета не направляет его на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение.

2.1.3.Обращения в форме электронного документа, поступившие на служебный электронный адрес работников Комитета, передаются работниками Комитета на бумажном носителе документоведу Комитета для регистрации и рассмотрения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.4.В случае поступления обращения на электронный адрес работника Комитета, с целью обеспечения защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке сведений, касающихся частной жизни заявителя и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», работник Комитета либо документовед Комитета обязан проинформировать заявителя при помощи направления на его электронный адрес сообщения о необходимости направления электронных обращений на официальную электронную почту Комитета.

2.2.Обращения, поступившие в адрес председателя Комитета либо заместителя председателя Комитета, подлежат обязательному рассмотрению.

Заявитель в своем письменном или в форме электронного документа обращении в соответствии с требованиями законодательства указывает либо наименование Комитета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, в чей адрес направляется обращение, а также в обязательном порядке свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.3.Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт, свидетельство, удостоверение, ценные бумаги и другие документы), документовед Комитета, копирует и возвращает оригиналы документов лично заявителю.

В случае если заявитель прислал конверт с приклеенными на него знаками почтовой оплаты и подписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа.

2.4.Документовед Комитета при регистрации обращения проверяет правильность его адресации, выявляет поставленные в обращении вопросы, проверяет историю обращения на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в программу ДЕЛО-WEB с присвоением регистрационного номера.

2.5.Обращения, поступившие с сопроводительным письмом из отдела по работе с обращениями граждан департамента администрации города Нефтеюганска, перенаправленные из федеральных органов государственной власти, органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, администрации города Нефтеюганска и ее органов, подлежат обязательному рассмотрению председателем Комитета либо заместителем председателя Комитета и регистрируются в соответствии с пунктом 2.4.

2.6.При поступлении повторного обращения гражданина документоведом Комитета к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.7.Регистрация обращения осуществляется документоведом Комитета в течение трех дней с момента его поступления в Комитет.

2.7.1.Регистрация в Комитете производится документоведом Комитета в ДЕЛО-WEB.

2.7.2.Документовед Комитета каждому письменному обращению присваивает регистрационный номер с созданием его электронного образа.

2.7.3.Документовед Комитета указывает фамилию и инициалы заявителя, его адрес. Если письмо подписывается двумя или более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива, с обязательным указанием фамилии, инициалов и адреса одного из заявителей для направления ответа.

2.7.4.Документовед Комитета определяет форму поступления (письменная, в форме электронного документа, устная).

2.7.5.Документовед Комитета отмечает канал поступления обращения: если обращение перенаправлено, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департамента физической культуры и спорта Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Администрации города Нефтеюганска и так далее), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма к обращению.

2.7.6.Документовед Комитета отмечает социальное положение и льготный состав заявителя обращения (кроме коллективных, общественных объединений, юридических лиц).

2.7.7.Документовед Комитета определяет кратность поступления (первичное, повторное) обращения.

2.7.8.Документовед Комитета определяет вид каждого обращения: предложение, заявление, жалоба.

2.7.9.Документовед Комитета выявляет обращения, для которых предусмотрен отдельный порядок рассмотрения:

-анонимное обращение;

-анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, с решением о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

-обращение, в котором обжалуется судебное решение, и которое в течение семи дней со дня его регистрации возвращается заявителю (автору), направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

-обращение с вопросом, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, с решением о направлении заявителю ответа о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

-обращение, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы с решением о сообщении гражданину о невозможности в связи с этим дать ответ;

-обращение, содержащее вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу;

-обращения заявителя, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело;

-обращения, не поддающиеся прочтению;

-обращения противоправного характера,

-обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами;

-«не обращения»;

-открытые письма;

-электронные сообщения.

2.7.10.Обращения, поступившие на имя председателя Комитета либо заместителя председателя Комитета, с пометкой «Лично», не вскрываются и передаются адресату.

2.7.11.Документовед Комитета указывает количество листов.

2.7.12.На поступившем в Комитет обращении, в правом нижнем углу первой страницы, документоведом Комитета проставляется штамп с входящим регистрационным номером. В случае если место, предназначенное для штампа с входящим регистрационным номером, занято текстом письма, штамп с входящим регистрационным номером может быть поставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

2.8.Гражданин, направивший обращение в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, в котором отсутствуют фамилия гражданина, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, признается анонимным и рассматривается в установленном законодательством порядке:

2.8.1.Анонимное обращение принимается, регистрируется документоведом Комитета в ДЕЛО-WEB передается на рассмотрение председателю Комитета либо заместителю председателя Комитета.

2.8.2.Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель либо документовед Комитета направляет обращение с сопроводительным письмом в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8.3.По итогам рассмотрения анонимного обращения исполнитель подготавливает информацию в письменном виде в адрес должностного лица Комитета о результатах рассмотрения данного обращения. Ответ заявителю на анонимное обращение не дается.

2.8.4.Информацию о результатах рассмотрения анонимного обращения документовед Комитета вносит в ДЕЛО-WEB и обращение снимается с контроля.

2.9.Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора, с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению документоведом Комитета регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.9.1.Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в ДЕЛО-WEB с предыдущими обращениями.

2.9.2.Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.9.3.В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней исполнитель либо документовед Комитета, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.9.4.В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.10.Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, документоведом Комитета, принимается на особый контроль. В случае если в поручении указан сокращенный срок рассмотрения обращения, то обращение рассматривается в указанный срок.

2.11.В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, руководителей учреждений, оригинал обращения исполнителем либо документоведом Комитета в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям учреждений.

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 семи дней со дня регистрации исполнителем либо документоведом Комитета направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, соответствующим должностным лицам или руководителям учреждений.

Одновременно гражданин письменно уведомляется исполнителем либо документоведом Комитета о перенаправлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу или руководителю учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.12.Поступившие для рассмотрения резолюции митингов и собраний в течение 5 рабочих дней документоведом Комитета направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

2.13.Поступившие «не обращения» документовед Комитета, регистрирует и направляет гражданину соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляет должностному лицу для ознакомления.

3.Постановка обращений на контроль

3.1.Все обращения, направляемые в Комитет, должностному лицу Комитета ставятся на контроль с целью устранения недостатков в работе Комитета и его подведомственный учреждений.

3.2.Основаниями для постановки на особый контроль обращений также являются:

-содержащаяся в обращении обоснованная информация о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, лиц без гражданства, общественных объединений, в том числе юридических лиц;

-содержащиеся обоснованные просьбы об оказании помощи или поддержки гражданам из социально незащищенных групп населения либо гражданам, пострадавшим по вине других лиц, а также пострадавшим в результате стихийных бедствий;

-поднимаемые в обращении общественно-значимые проблемы (в случае, если автором обращения является объединение граждан или подписано большим количеством граждан).

3.3.Должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, либо документоведом Комитета обращение может быть возвращено должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа, для повторного рассмотрения обращения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

3.4.Решение о постановке на контроль, продлении срока контроля, снятии обращения с контроля принимает председатель Комитета ли заместитель председателя Комитета.

4.Принятие решений о прекращении переписки с заявителем и безосновательности очередного обращения по конкретному вопросу.

4.1.Принятие решения о безосновательности очередного обращения, дальнейшего рассмотрения обращения и прекращении переписки с заявителем необходимо в целях совершенствования работы и определения единого подхода к рассмотрению обращений граждан.

4.2.Документовед Комитета, принимающий обращение заявителя, осуществляет проверку поставленного в обращении вопроса на повторность и неоднократность, а также наличие в обращении новых доводов или обстоятельств.

Если в обращении имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения происходит в установленном порядке, если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то к обращению прикладываются копии предыдущей переписки с заявителем и обращение передается на рассмотрение председателю Комитета либо заместителю председателя Комитета с обязательной отметкой в ДЕЛО-WEB о повторности обращения.

4.3.По результатам резолюции председателя Комитета либо заместителя председателя Комитета, рассмотрев повторное (неоднократное) обращение заявителя:

4.3.1.Исполнитель при повторном обращении, не выявив новых доводов или обстоятельств в обращении, информирует председателя Комитета либо заместителя председателя Комитета о необходимости предупреждения заявителя о возможном прекращении переписки.

Исполнитель подготавливает проект ответа с предупреждением о возможности прекращения переписки по форме согласно приложению 2 к настоящему порядку, передает председателю Комитета либо заместителю председателя Комитета для принятия решения и подписания ответа.

4.3.2.В случае неоднократного обращения более двух раз, не имеющего новых доводов или обстоятельств, исполнитель информирует председателя Комитета либо заместителя председателя Комитета о необходимости принятия решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, приложив следующую информацию:

-суть первичного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, содержание данного ответа;

-суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах;

-суть настоящего обращения, проект ответа (уведомления) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по конкретным вопросам, форма ответа согласно приложению 3 к настоящему порядку.

-суть повторного обращения заявителя, сведения о доводах и обстоятельствах, а также сведения о выполнении требования пункта 3.1 раздела 3 настоящего порядка.

4.3.3.Председатель Комитета либо заместитель председателя Комитета принимает решение и подписывает ответ (уведомление) о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки.

4.3.4.В ДЕЛО-WEB документовед Комитета делает соответствующие отметки о предупреждении прекращения переписки с заявителем, либо о прекращении переписки с обязательным описанием вопроса, после чего ответ (уведомление) направляется заявителю, а обращение помещается в архив.

4.3.5.Последующее обращение автора с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется документоведом Комитета в соответствии с настоящим порядком и ответ не дается. Председателем Комитета либо заместителем председателя Комитета, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается автору с сопроводительным письмом, подготовленным документоведом Комитета, и снимается с контроля документоведом Комитета с отметкой «переписка прекращена».

4.4.В случае поступления в Комитет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.6 раздела 6 настоящего порядка на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта органов местного самоуправления города Нефтеюганска, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.Направление обращения на рассмотрение

5.1.Документовед Комитета, не позднее следующего рабочего дня после регистрации обращения передает его на рассмотрение председателю Комитета либо заместителю председателя Комитета, в их отсутствие должностные лица, их замещающие, для определения в течение двух дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение и подготовку проекта ответа.

5.2.Председатель Комитета либо заместитель председателя Комитета, а в их отсутствие должностные лица, их замещающие, являющиеся адресатом обращения, накладывают резолюцию на обращение, после чего, обращение и все приложенные документы к нему, возвращаются документоведу Комитета.

5.3.Резолюция председателя Комитета либо заместителя председателя Комитета, о рассмотрении обращения в течение одного рабочего дня после получения вносится документоведом Комитета в ДЕЛО-WEB.

5.4.Исполнителю передается копия обращения с указанием вида контроля, даты передачи, срока исполнения (не позднее 5 дней до истечения срока его рассмотрения).

5.5.Обращения граждан, направляемые на исполнение нескольким исполнителям, передаются в виде копий одновременно всем исполнителям.

5.6.В случае если обращение, по мнению исполнителя, которому было поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то исполнитель не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения, возвращает его документоведу Комитета, с письменным обоснованием (указанием причин возврата) в адрес должностного лица для определения исполнителя согласно компетенции либо при наличии согласования с должностным лицом, которому предполагается передать данное обращение на рассмотрение, передается с сопроводительным письмом с обязательным уведомлением документоведа Комитета.

5.7.Подготовку ответа на обращение, отписанное нескольким исполнителям, осуществляет основной исполнитель, указанный в резолюции первым. Исполнители, которым поручено совместное рассмотрение обращения, не позднее пяти рабочих дней до истечения срока его рассмотрения, обязаны представить основному исполнителю информацию по обращению и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

5.8.В случае рассмотрения обращения, поступившего в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, исполнитель обращения обеспечивает письменное информирование переадресовавшего его органа о результатах его рассмотрения путем направления сопроводительного письма с приложением копии ответа заявителю.

5.9.Запрещается направление обращения на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.10.В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.9 раздела 5 настоящего порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение, то она исполнителем либо документоведом Комитета возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.11.В случае если обращение содержит несколько вопросов, то ответ исполнителем дается на все поставленные вопросы.

5.12.Все обращения хранятся в Комитете в соответствии с инструкцией по делопроизводству, утвержденной распоряжением администрации города Нефтеюганска от 14.02.2013 №62-р (далее – инструкция по делопроизводству).

5.12.Копии письменного обращения и ответа на него передаются ведущему специалисту отдела организационно-правого обеспечения Комитета для внесения соответствующих записей на портале ССТУ.РФ, определения тематики обращения в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан.

6.Обращения, поступившие в электронном виде.

6.1.Просмотр письменных обращений, поступивших на электронную почту Комитета, производится документоведом Комитета, ежедневно в течение рабочего времени.

6.2.Прием и регистрация письменных обращений, направленных в электронном виде, осуществляется документоведом Комитета, в течение трех дней с момента поступления обращения.

6.4.Письменное обращение, поступившее на электронную почту Комитета, распечатывается, регистрируется и в течение трех рабочих дней передается на рассмотрение председателю Комитета либо заместителю председателя Комитета.

6.5.Рассматривается письменное обращение в соответствии с действующим законодательством и настоящим порядком.

6.6.Ответ на обращение направляется исполнителем либо документоведом Комитета в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

7.Рассмотрение обращений в Комитете и подготовка ответа

7.1.Обращение с резолюцией должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, может направляться непосредственно заместителю председателя Комитета либо в отделы Комитета, либо конкретным исполнителям.

В поручении председатель Комитета либо заместитель председателя Комитета указывает: наименование отдела, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей.

Должностные лица, ответственные за подготовку проекта ответа на обращение при рассмотрении обращения обязаны провести работу с заявителем по существу поставленных в обращении вопросов:

-внимательно разобраться по существу заданного вопроса. При необходимости истребовать нужные документы, направить специалистов на места для проверки, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;

-принимать объективное, своевременное и всестороннее решение по обращениям граждан, обеспечивать исполнение этих решений;

-систематически анализировать и обобщать обращения с целью устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, общественных объединений, в том числе юридических лиц.

7.2.Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, вправе пригласить автора обращения для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения автора по существу поставленных в обращении вопросов.

7.3.В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

7.4.В случае поступления от автора обращения заявления об отсутствии подачи обращения, указанное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.

7.5.После рассмотрения обращения, поступившего на имя председателя Комитета, заместителя председателя Комитета, исполнитель готовит проект ответа за подписью председателя Комитета, заместителя председателя Комитета (за исключением писем, направленных из отдела по работе с обращениями граждан департамента по делам администрации города Нефтеюганска) и передает документоведу Комитета.

7.6.Поступившие от должностных лиц ответы по итогам рассмотрения обращения и материалы, относящиеся к нему, подлежат возврату документоведу Комитета, который регистрирует их, вносит информацию о завершении рассмотрения, создает электронный образ документа для систематизации, направляет 1 экземпляр ответа исполнителю.

7.7.В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Комитета либо заместитель председателя Комитета, либо лица, их замещающие, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Рассмотрение подобных обращений производится согласно разделу 4 настоящего порядка.

7.8.Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем документоведом Комитета в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину путем направления письма (уведомления), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.9.Результатом рассмотрения обращения в Комитете является разрешение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответа автору, либо перенаправление обращения в уполномоченные органы для рассмотрения обращения и принятия мер по разрешению содержащихся в нем вопросов и ответа авторам.

7.10.Информация о завершении рассмотрения обращения вносится документоведом Комитета в ДЕЛО-WEB.

7.11.В случае поступления заявления от гражданина о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения в течение 3 рабочих дней документовед Комитета осуществляет сопоставление автора обращения с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.12.По итогам сопоставления документовед Комитета уведомляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о результатах сопоставления, которое принимает решение о прекращении рассмотрения обращения, о чем документовед Комитета уведомляет заявителя.

7.13.Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как автор обращения, обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

7.14.В случае если исполнитель считает, что обращение содержит вопросы, не входящие в его компетенцию, данное обращение в течение трех дней должно быть возвращено документоведу Комитета с письменным обоснованием причин возврата обращения для направления обращения должностному лицу с целью определения другого исполнителя.

7.15.Обращения, поступившие из отдела по работе с обращениями граждан департамента по делам администрации города Нефтеюганска, рассматриваются в Комитете в соответствии с постановлением администрации города Нефтеюганска от 27.02.2019 №43-нп «Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах».

8.Сроки рассмотрения письменных, устных обращений, в том числе в электронном виде

8.1.Обращение гражданина, поступившее в адрес председателя Комитета либо заместителя председателя Комитета, либо лицам, их замещающих, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

8.2.В установленный пунктом 8.1 раздела 8 настоящего порядка срок рассмотрения входит время на регистрацию, визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа заявителю. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

8.3.Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

8.4.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации исполнителем либо документоведом Комитета возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Форма ответа согласно приложению 4 к настоящему порядку.

8.5.Поступившее письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется исполнителем либо документоведом Комитета в течение пяти дней со дня регистрации в Отдел внутренних дел Министерства внутренних дел Российской Федерации в городе Нефтеюганска 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, за исключением установленных законом случаев.

Сопроводительное письмо подписывается председателем Комитета либо заместителем председателя Комитета, либо лицами их замещающими.

8.6.В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, исполнителем либо документоведом Комитета оригинал обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам или руководителям организаций.

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 семи дней со дня регистрации исполнителем либо документоведом Комитета направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Одновременно гражданин исполнителем либо документоведом Комитета письменно уведомляется о перенаправлении его обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9.Продление срока рассмотрения обращений

9.1.В исключительных случаях для решения указанных в обращении вопросов, требующих проведения специальной проверки и предоставления дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Исполнителем направляется письмо (уведомление) заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления срока рассмотрения обращения.

9.2.Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, на основании служебной записки, подготовленной ответственным исполнителем за 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В адрес заявителя исполнитель подготавливает и направляет в установленный пунктом 9.1 раздела 9 настоящего порядка срок письмо с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения, которое подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

9.3.Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится документоведом Комитета в ДЕЛО-WEB .

10.Требования к оформлению ответа на обращение

10.1.По результатам рассмотрения обращения ответ на него подписывает должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

10.2.В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

10.3.Ответ на обращение, поступившее в адрес Комитета, подписывает председатель Комитета, заместитель председателя Комитета, в случае их отсутствия – исполняющий обязанности председателя, заместителя председателя Комитета.

10.4.Подготовку ответа обеспечивает исполнитель, указанный в резолюции первым (единственным).

10.5.Ответ на коллективное обращение направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если не указан иной адрес, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех, подписавших обращение.

10.6.Ошибочно адресованные документы пересылаются по принадлежности или возвращаются почтовому оператору.

10.7.К ответу на обращение исполнителем прилагается памятка о способах выражения мнения заявителя. Образец памятки приводится в приложении 5 к настоящему порядку.

10.8.Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

10.9.В соответствии с Инструкцией по делопроизводству ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

10.9.1.«Адресат»: почтовый (согласно правил почтовой связи) или электронный адрес заявителя.

10.9.2.«Текст ответа»:

-обращение к заявителю по имени и отчеству (последнее при наличии);

-текст письма.

10.9.3.«Подпись»: полное наименование должности, инициалы (имя, отчество), фамилия, личная подпись председателя комитета, заместителя председателя Комитета, в случае его отсутствия – исполняющего обязанности председателя комитета, заместителя председателя Комитета.

10.9.4.«Отметка об исполнителе»: фамилия, имя, отчество (полностью), должность(полностью), номер служебного телефона с указанием кода города.

10.9.5.«Регистрационный номер и дата».

10.10.Ответственность за качество, своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращения, оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись председателя Комитета, заместителя председателя Комитета, соответствие правилам и нормам русского языка, требованиям настоящего порядка и Инструкции по делопроизводству в Комитете несет исполнитель документа и его непосредственный руководитель.

10.11.Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, исполнителем либо документоведом Комитета направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Исполнитель либо документовед Комитета распечатывает отчет об отправке либо производит скриншот сообщения на адрес электронной почты, указанный в обращении. В остальных случаях ответ на обращение документоведом Комитета направляется заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.12.Документовед Комитета направляет ответ заявителю почтой заказным письмом по адресу, указанному в обращении, не позднее срока, установленного законодательством и согласно разделу 8 настоящего порядка, в соответствии с правилами оказания услуг почтовой связи.

11.Личный прием граждан в комитете физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска

11.1.Личный прием граждан в Комитете проводится председателем Комитета, заместителем председателя Комитета.

11.2.Прием осуществляется по адресу: Ханты-Мансийский автономный округ- Югра, г.Нефтеюганск, 5 микрорайон, 11 дом.

11.3.Записаться на личный прием можно по телефону: 8 (3463) 22-84-88.

11.4.Документовед Комитета вносит данные в электронном виде в «Журнал личного приема граждан председателем Комитета, заместителем председателя Комитета» (форма журнала приведена в приложении 6): фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина или фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, являющегося представителем объединения граждан, юридического лица, наименование объединения граждан, либо юридического лица, почтовый адрес для направления ответа, адрес регистрации по месту жительства (пребывания), социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, контактный номер телефона, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, характер обращения.

11.5.График личного приема председателя Комитета:

Еженедельно по вторникам: с 16.00 до 18.00.

11.6.График личного приема заместителя председателя Комитета:

Еженедельно по четвергам: с 16.00 до 18.00.

11.7.В день приема документовед Комитета осуществляет подготовку карточек личного приема (приложение 1 к настоящему порядку), куда вносятся следующие данные: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина или фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, являющегося представителем объединения граждан, юридического лица, наименование объединения граждан, либо юридического лица, почтовый адрес для направления ответа, социальное положение или организационно-правовая форма юридического лица, льготный состав или основные виды деятельности юридического лица, характер обращения (краткое содержание обращения, вопрос), контактный номер телефона.

11.8.К участию в проведение приема граждан по мере необходимости могут привлекаться работники Комитета.

11.9.Правом на внеочередной личный прием могут воспользоваться:

-ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны (далее – ветераны и инвалиды ВОВ);

-ветераны и инвалиды боевых действий, их законные представители;

-семьи, имеющие детей-инвалидов;

-граждане, указанные в ст. 13 Закона Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

-лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

-беременные женщины;

-граждане, пришедшие на прием с детьми в возрасте до трех лет.

11.10.Правом на личный прием в первоочередном порядке могут воспользоваться:

-Герои Советского Союза;

-Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

-инвалиды I и II группы, их законные представители.

11.11.В случае неявки гражданина по уважительной причине на личный прием, невозможности рассмотрения обращения без его участия, должностное лицо, ведущее прием, переносит рассмотрение его обращения на новый срок, о чем устно сообщается гражданину документоведом Комитета.

11.12.В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь или другие уважительные причины) должностного лица, проводящего прием граждан, прием переносится на другой день, о чем гражданин устно уведомляется документоведом Комитета.

11.13.Председатель Комитета, заместитель председателя Комитета:

-осуществляют прием всех граждан, пришедших на личный прием по предъявлению документов, удостоверяющих их личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом;

-при необходимости вносит в карточку личного приема недостающие данные;

-выслушав гражданина, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные им, принимают с записью в карточке личного приема одно из следующих решений:

1)дать с согласия гражданина устный ответ в ходе личного приема на устное обращение в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

2)дать гражданину письменный ответ, оформленный на бланке Комитета и подписанный должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения (вынесшим резолюцию);

3)отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4)дать гражданину устный ответ с разъяснением, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета;

- письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, утвержденным настоящим распоряжением Комитета.

11.15.Результатом личного приема является отраженное в карточке личного приема поручение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

11.16.Поручение, данное по итогам личного приема граждан, подлежит исполнению работниками Комитета в соответствии с содержанием резолюции должностного лица в указанные в ней сроки. Если срок не установлен, поручение подлежит исполнению в течение 30 календарных дней со дня регистрации поручения. Если последний день срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, поручение подлежит исполнению в следующий за ним рабочий день. В исключительных случаях, должностное лицо, которое проводило личный прием, по служебной записке исполнителя поручения, с указанием причины, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, от которого поступило обращение.

11.17.В случае если поручение дано нескольким исполнителям, проект ответа на обращение готовит исполнитель, указанный в поручении первым, если в резолюции не определено иное.

11.18.Право использования гражданином собственной аудио – и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено.

11.19.Документы по личному приему граждан формируются документоведом Комитета в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в Комитете в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

12.Контроль рассмотрения обращений

12.1.Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступивших в адрес председателя Комитета, заместителя председателя Комитета осуществляет документовед Комитета.

13.Анализ обращений

13.1.Анализ обращений граждан, поступающих председателю Комитета, заместителю председателя Комитета, осуществляется в соответствии со Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, утвержденным решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления (протокол заседания от 28.09.2017 № 14), а также в соответствии с постановлением администрации города Нефтеюганска от 27.02.2019 №43-нп «Об утверждении порядка организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации города Нефтеюганска и ее органах».

13.2.Ведущий специалист отдела организационно-правового обеспечения Комитета ежемесячно не позднее 05 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в закрытую часть портала ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Комитет, а также о мерах, принятых по таким обращениям, в порядке, утвержденном распоряжением Комитета.

13.3.При внесении данных на портал ССТУ.РФ ведущий специалист отдела организационно-правого обеспечения Комитета определяет:

13.3.1.характер принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

-«разъяснено» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

-«не поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

-«поддержано» – означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы, в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»;

-«поддержано частично» – обращение удовлетворено не по всем вопросам;

-«оставлено без ответа» – принято решение об оставлении его без ответа.

13.3.2.срок рассмотрения обращений:

-рассмотрено в установленные сроки;

-рассмотрено с нарушением сроков;

-срок продлен;

13.3.3.форму рассмотрения обращений:

-с выездом на место;

-с участием автора;

13.3.4.должностное лицо, подписавшее ответ:

-Председатель Комитета;

-заместитель председателя Комитета.

13.3.5.принятия мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов:

-привлечены к ответственности;

-не привлечены к ответственности.

13.4.Муниципальные учреждения, подведомственные Комитету, ежемесячно не позднее 02 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляют в закрытую часть портала ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в муниципальные учреждения, подведомственные Комитету, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

13.5.Муниципальные учреждения, подведомственные Комитету, ежемесячно не позднее 02 числа месяца, следующего за отчетным периодом, после размещения информации в закрытой части портала ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений граждан», предоставляют в Комитет скриншоты страниц, подтверждающих размещение данной информации.

14.Основные направления деятельности по повышению у авторов обращений уровня удовлетворенности работы с обращениями

В целях повышения у авторов уровня удовлетворенности работы с обращениями:

14.1.Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа:

-принимает к рассмотрению обращения и даёт авторам ответы по существу поставленных в них вопросов, в том числе на основе полученных от других органов и у иных должностных лиц необходимых для рассмотрения обращений документов и материалов;

-рассматривает обращения с участием авторов, направивших обращения, в том числе с привлечением представителей иных органов или иных должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов;

-принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов авторов, направивших жалобы;

-осуществляет подготовку ответов по существу поставленных вопросов, содержащих объективную и всестороннюю оценку изложенных фактов и информации, а также правовые обоснования принятых решений по поставленным в обращениях вопросам;

-осуществляет ознакомление авторов, направивших обращения с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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 законом тайну.

-осуществляет внутренний контроль соблюдения порядка организации рассмотрения обращений.

15.Ответственность

15.1.Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

15.2.Все сотрудники Комитета, работающие с обращениями, несут персональную ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившегося без его согласия.

15.3.При уходе в отпуск, либо по иным причинам отсутствия исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его сотруднику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать всю документацию по обращениям документоведу Комитета.

16.Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

16.1.С момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться 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.

16.2.Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по справочному телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

17.Меры по выявлению и устранению причин, послуживших основанием обращений граждан

17.1.Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращений, обязано проводить анализ вопросов, поднимаемых в обращениях, касающихся действий (бездействий) должностных лиц Комитета с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав, свободы, законных интересов заявителя.

17.2.По итогам рассмотрения обращения должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, дает оценку на предмет наличия неправомерных действий (бездействий) должностных лиц Комитета, либо ненадлежащее исполнение ими своих должностных обязанностей, послуживших основанием для обращения (далее– причины, послужившие основанием для обращения).

17.3.Факт наличия признаков неправомерных действий (бездействий) должностных лиц Комитета является основанием для проведения заседания комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов в Комитете в отношении должностного лица, допустившего нарушения.

19.Запрос мнения авторов о результатах рассмотрения их обращений

19.1.По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, по принятому решению («разъяснено»; «не поддержано»; «поддержано», в том числе «меры приняты») заявителем может быть дана одна из следующих оценок:

-«согласен» с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении;

-«не согласен» с решением, по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении.

19.2.Оценка заявителем обращения результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и принятых по нему мер определяется:

-в очередном обращении заявителя;

-через электронную почту Комитета, указанную на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска;

-посредством телефонной связи, позвонив в приемную Комитета;

-путем уточнения у заявителя мнения о результатах рассмотрения обращения в устной форме.

19.2.Исполнитель, подготовивший проект ответа на обращении, прикладывает к нему «Памятку заявителю о выражении мнения по данному ответу» по форме согласно приложению 5.

Подписанный ответ отправляется гражданину совместно с указанной выше Памяткой.

Приложение 1

к порядку организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры администрации Нефтеюганска

Комитет физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска

Карточка личного приема №\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. должностного лица,  проводившего прием: |  |

Заявитель:

|  |  |
| --- | --- |
| Адрес заявителя:  Тел.: E-mail: | Социальная группа:  Категория:  Примечание: |
|  |  |
| Характер вопроса: | |
| Содержание обращения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Ход выполнения: | |
| Резолюция: | |
|  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Автор поручения, содержание поручения | Исполнители | Плановый срок исполнения | Срок продления исполнения | Фактический срок исполнения |
|  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Результат рассмотрения:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  С согласия гражданина ответ на обращение дан устно, в ходе личного приема.  С контроля снял: |

Подпись ФИО

Приложение 2

к порядку организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры администрации Нефтеюганска

Образец

Проект ответа

с предупреждением о возможности

прекращения переписки с заявителем

Ваше обращение на имя/ в адрес, в котором Вы (указать суть обращения), рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы).

Дополнительно информирую, что по вопросу(ам): (указывается содержание вопроса(ов) Вам дд.мм.гггг № 000000, давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, в данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляю, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам).

Приложение 3

к порядку организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры администрации Нефтеюганска

Образец

Проект ответа

о прекращении переписки с заявителем

по конкретным вопросам

Ваше обращение, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы).

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается.

Приложение 4

к порядку организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры администрации Нефтеюганска

Образец

Проект ответа

о разъяснении порядка обжалования судебных решений (на стадии \_\_\_\_\_\_)

Ваше обращение о несогласии с решением суда, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы).

Приложение 5

к порядку организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры администрации Нефтеюганска

Памятка

заявителю о выражении мнения по данному ответу

Уважаемый заявитель!

Прошу Вас ознакомиться с данным ответом и выразить свое мнение (согласен, не согласен, согласен частично «указать, с чем не согласен и причину») в связи с требованиями Сборника методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, утвержденным решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления (протокол заседания от 28.09.2017 № 14).

Ваше мнение необходимо для оценки результатов рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в комитет физической культуры и спорта администрации города Нефтеюганска, и принятых по нему мер.

Свое мнение, согласно методическим рекомендациям, Вы можете выразить:

-в очередном обращении;

-по электронной почте Комитета, указанной на официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска;

-позвонив по телефонам: (указать номера телефонов специалистов Комитета).

Приложение 6

к порядку организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства,

объединений граждан, в том числе юридических лиц, и проведения личного приема граждан в комитете физической культуры администрации Нефтеюганска

**Журнал предварительной записи граждан председателю Комитета,**

**заместителю председателя Комитета**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Дата** | **Фамилия, имя, отчество** | **Адрес, место работы** | **Содержание вопроса** | **К кому записан** | **Приём** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |