

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА
И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ВЕРХНЯЯ ПЫШМА»
(МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»)**

П Р И К А З

от 14.02.2014

№ 15

г. Верхняя Пышма

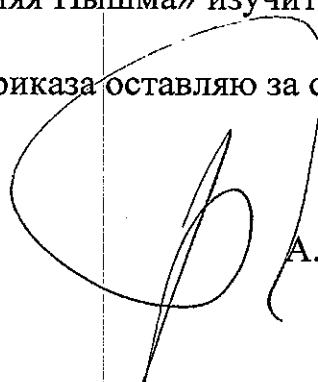
***Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению
обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры,
спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма»***

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 МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» и упорядочения работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» (далее - Положение) (прилагается).
2. Всем работникам МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» изучить и принять к исполнению требования Положения.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник


А.В.Британов

УТВЕРЖДЕНО

Приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя
Пышма»

от 14.02.2017 № 15

**Положение
об организации работы по рассмотрению обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культу-
ры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма»
(МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»)**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - Положение), в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», (далее – учреждение) разработано в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение), поступающих в адрес учреждения, начальника учреждения (далее – начальник), а также осуществления контроля за их рассмотрением.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- 4) Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- 5) Постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 10.02.2016 № 141 «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации городского округа Верхняя Пышма».

Раздел 2. Основные термины, используемые в настоящем Положении

2.1. В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

обращение гражданина (далее - обращение) - это направленное в учреж-

ждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов, деятельности учреждения и иных сфер деятельности учреждения;

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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения 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 учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

2.2. При рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в учреждении используются следующие основные понятия:

автор обращения (автор/заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в учреждение, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

анонимное обращение - обращение заявителя (ей):

- в письменной форме, не содержащее фамилию и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

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

вопросы местного значения - вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточ-

ность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

вторичное обращение - обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, в адрес или на имя которых данное обращение поступило, но содержащее информацию о рассмотрении данных вопросов ранее иными органами, учреждениями или другими должностными лицами, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов;

для ознакомления - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты листовки и т. д.), рукописей, аудио-, видеоматериалов и иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, листовки и т. д.) рукописей, аудио-, видеоматериалов и иной продукции без приложения сопроводительного текста;

запрос - обращение заявителя в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в адрес учреждения и к их должностным лицам о предоставлении информации о деятельности учреждения - информации, созданной в пределах своих полномочий учреждением или организациями, подведомственными учреждению, либо поступившей в указанные органы и организации;

запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другое учреждение, или иному должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, запрашивающий необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других учреждениях и у иных должностных лиц;

запрос в письменной форме - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

запрос в устной форме - запрос заявителя(ей) в устной форме в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону, либо с использованием иных средств связи;

запрос в виде электронного документа - запрос заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

запрос об оказании муниципальных услуг - запрос заявителя в исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления о реализации функций в пределах установленных полномочий указанных органов по предоставлению муниципальных услуг;

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, организация или общественное объединение;

информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их

организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

контрольное обращение - обращение заявителя(ей), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в учреждении и (или) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), содержащим запрос о предоставлении документов или материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

многократное обращение - третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (подвопросу);

многократный запрос - третий и более запрос одного и того же заявителя по предоставлению одной и той же информации;

муниципальная услуга - деятельность по реализации функций учреждения, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующее учреждение и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не имеющее смысла» - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам и не имеющий смыслового понятного, вразумительного содержания повествовательного и (или) иного характера;

«не обращение» - текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование или оценку деятельности и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, предъявляемым Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам информации, а также текст, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

«не поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

обращение в письменной форме - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя(ей) на личном приеме руководства учреждения либо уполномоченного лица;

обращение в форме электронного документа - обращение заявителя(ей), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин;

обращение, не поддающееся прочтению, - обращение в письменной форме заявителя(ей) с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(ся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение противоправного характера - обращение заявителя(ей), содержащее признаки деяния, влекущего за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность;

объединение граждан - общественная организация, общественное движение, общественный фонд, общественное учреждение, орган общественной самодеятельности, политическая партия;

ответ на запрос - служебный документ, направляемый заявителю в форме письменной или электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, предоставляющих информацию, муниципальными правовыми актами, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в учреждении:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации, либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

- а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности учреждения;

- б) запрашиваемая информация не относится к учреждению, в который поступил запрос;

- в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

- д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых учреждением, о проведении анализа деятельности учреждения либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосред-

ственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, **в котором содержится информация:**

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме, неподдающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направления на рассмотрение в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме или 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 одно и тот же учреждение или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

открытое письмо - адресованная учреждению или должностному лицу информация, опубликованная в средствах массовой информации или размещенная в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

официальный документ - документ, созданный учреждением или должностным лицом, оформленный и удостоверенный в установленном порядке;

оценка деятельности - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий поддержку или положительную оценку деятельности учреждения, должностных лиц, муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, одной из форм положительной оценки является благодарность или пожелание дальнейших успехов в работе (деятельности);

переквалификация обращения - уточнение в ходе рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о необходимости применения иного порядка его рассмотрения, установленного федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу;

повторный запрос - второй запрос одного и того же заявителя о предоставлении одной и той же информации;

«поддержано» - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

подлинное обращение - обращение, данные о заявителе(ях), времени и месте его создания, содержащиеся в самом обращении или выявленные иным путем, подтверждающие достоверность создания обращения;

подлинник обращения - первый или единичный экземпляр подлинного обращения;

поздравление - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий приветствие и пожелания адресату личного характера по случаю некоего праздничного события;

предложение - рекомендация заявителя(ей) по совершенствованию правовых актов, деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы;

публично значимые функции - функции по осуществлению деятельности по удовлетворению публичного, то есть общественного интереса, признанного государством, субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием;

«разъяснено» - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

рассмотрение запроса - действия учреждения, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация, либо в котором в соответствии с действующим законодательством содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

рассмотрение обращения - действия учреждения, должностного лица либо уполномоченного лица, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) заявителем(ями) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения обращений - принятие учреждением или соответствующим должностным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, по обращению одного из следующих решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано»;

служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности учреждения или должностных лиц;

соболезнование - текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, содержащий сочувствие (сострадание) печальному событию (несчастью);

сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в другое учреждение или иному должностному лицу, в муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другое учреждение, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

текст - материальный носитель, содержащий речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи или видеозаписи;

тип жалобы - конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;
- его свобод;
- его законных интересов;
- прав других лиц;
- свобод других лиц;

- законных интересов других лиц;

жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения:

- нарушены его права и свободы;
- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;
- на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

тип заявления - конкретное содержание заявления:

просьба автора обращения:

- о содействии в реализации его конституционных прав;
- о содействии в реализации его конституционных свобод;
- о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
- о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

сообщения автора обращения:

- о нарушении законов;
- о нарушении иных нормативных правовых актов;
- о недостатках в работе муниципальных учреждений;
- о недостатках в работе должностных лиц;

критика автором обращения:

- деятельности муниципального учреждения;
- деятельности должностных лиц;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений - перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

тип предложения - конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;
- иных нормативных правовых актов;
- деятельности муниципальных учреждений;

рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений;

рекомендация автора обращения по улучшению:

- физической культуры в городском округе Верхняя Пышма;
- спортивной работы в городском округе Верхняя Пышма;
- молодежной политики в городском округе Верхняя Пышма;

уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другое муниципальное учреждение или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другие муниципальные учреждения и иным должностным лицам (за исключением судов, ор-

ганов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления;

- о направлении (переадресации) запроса в муниципальное учреждение, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

устный ответ на запрос - информация о деятельности учреждения предоставляемая в устной форме заявителю в ходе записи на личный прием, либо в ходе личного приема, либо по телефону учреждения, либо с использованием иных средств связи;

устный ответ на обращение - дающийся в ходе личного приема заявителя:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

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

уполномоченное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в учреждении функции, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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 - информация, переданная или полученная через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе информация, переданная в форме аудиосообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефоны учреждения.

2.1. Настоящее Положение распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Раздел 3. Прием, систематизация и регистрация письменного обращения

3.1. Письменное обращение в учреждение может быть доставлено лично заявителем, нарочным, почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, по электронной почте, с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения через систему «Электронная приемная») на официальном сайте учреждения по адресам, указанным в **приложении № 1 к настоящему Положению**.

3.2. **Письменное обращение гражданина должно содержать:**

- наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица учреждения;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый либо электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения (предложения, заявления, жалобы);
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы в письменной форме или их копии.

Образец письменного обращения в учреждение приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

3.3. Регистрация письменного обращения осуществляется организационным отделом учреждения (далее – Отдел) в течение 3 рабочих дней с момента его поступления.

В левом нижнем углу первой страницы оригинала письма, по просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения проставляются дата приема обращения, подпись, фамилия и инициалы специалиста Отдела, осуществившего прием обращения. Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в журнале или книге учета обращений гражданина (ки, н) и делопроизводства путем присвоения ему порядкового номера с созданием регистрационно-контрольной карточки письменных обращений гражданина (ки, н) (далее - регистрационная карточка).

Форма регистрационной карточки приведена в приложении № 3 к настоящему Положению.

Для каждого обращения распечатывается регистрационная карточка. При регистрации в регистрационную карточку вносятся:

- дата поступления;
- фамилия, имя, отчество заявителя(ей), (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;

- форма (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- канал поступления (почта, информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, личный прием, факс, телеграф, телефон, «Электронная приемная»);
- сведения об адресате (начальник, заместитель начальника);
- кратность поступления (первичное, повторное, многократное);
- социальное положение заявителя(ей) (при наличии);
- гражданство заявителя(ей) (при наличии);
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- регистрационный номер.

3.5. В случае, если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалист Отдела снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

3.6. **Предварительное рассмотрение обращения**, поступившего в учреждение, обеспечивается специалистом Отдела, ответственного за работу с обращениями граждан, и **предусматривает:**

- прочтение текста, выявление информации, содержащей факты коррупции, информации о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) работников связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц (далее - информация, содержащая коррупционные факторы));
- установление повторности и неоднократности обращения;
- систематизацию текстов.

3.7. Систематизация текстов предполагает на этапе их прочтения разделение на:

- обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами и в данном контексте:
 - запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
 - обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью третьей 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.

3.8. Систематизация и обобщение текстов заявителей обеспечивается путем уточнения данных о них, внесенных в регистрационную карточку на этапе регистрации в соответствии с пунктом 3.4.

3.9. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в регистрационную карточку на основе **анализа содержания обращения:**

- **вопроса, содержащегося в обращении** в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан;

- **вида каждого вопроса:**

- а) предложение;
- б) заявление;
- в) жалоба;

- **решения, принятого по обращению:**

- а) рассмотреть обращение:

- с направлением ответа заявителю;

- с направлением уведомления заявителю о принятии обращения к рассмотрению с продлением срока его рассмотрения и направление в соответствующий орган запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя, с последующим направлением в соответствии с продленными сроками, но не более чем на 60 дней со дня регистрации, ответа заявителю подготовленного на основании представленных документов и материалов

Образец уведомления приведен в приложении № 5 к настоящему Положению.

- б) направить обращение на рассмотрение:

- в учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

- в учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, запросив документы и материалы о результатах рассмотрения обращения заявителя, с уведомлением об этом заявителя;

- в) принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя:

- направив в надзорный или контрольный орган запрос документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения заявителя;

- направив копию обращения в надзорный или контрольный орган;

- типа сопроводительного документа;

- типа уведомления заявителя.

3.10. Выявление обращений, для которых статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ской Федерации» предусмотрен отдельный порядок рассмотрения с внесением в учетную карточку:

- анонимного обращения с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- анонимного обращения, содержащего 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;

- обращения, в котором обжалуется судебное решение, с решением о направлении в течение семи дней со дня регистрации обращения ответа заявителю о возвращении ему обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- обращения 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;

- обращения, содержащего вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, с решением о направлении заявителю ответа о безосновательности очередного обращения и прекращении с ним переписки;

- обращения заявителей, по которым была прекращена переписка, с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- обращения, не поддающегося прочтению, если фамилия и почтовые адрес автора обращения поддаются прочтению с решением о направлении заявителю ответа о невозможности прочтения обращения;

- обращения, не поддающегося прочтению, если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению с решением списать обращение в дело без направления ответа заявителю;

- обращения противоправного характера с решением:

- а) об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и направлением заявителю ответа о недопустимости злоупотребления правом;

- б) о рассмотрении обращения с направлением заявителю ответа по существу поставленных в нем вопросов с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

- в) о направлении обращения на рассмотрение с уведомлением заявителя об этом и с информацией о недопустимости злоупотребления правом;

- г) дополнительно о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, либо членов его семьи.

3.11. Выявление обращений, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами с внесением в учетную карточку решения о переквалификации обращения с направлением заявителю ответа о том, что его обращение будет рассмотрено в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (не в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

3.12. **Выявление «не обращений»**, с внесением в регистрационную карточку:

- **вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений:**

- а) оценка деятельности;
- б) поздравление;
- в) соболезнование;
- г) «не имеющее смысла»;
- д) «для ознакомления»;

- **решения:**

а) по результатам рассмотрения «не обращения» следующих типов оценка деятельности, поздравление или соболезнование:

о направлении ответа заявителю с направлением «не обращения» адресату;

б) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «не имеющее смысла» о направлении ответа заявителю о том, что его отправление, не является обращением, в связи с чем не представляется возможным ответить на него по существу;

в) по результатам рассмотрения «не обращения» по типу «для ознакомления»:

о направлении ответа заявителю с направлением «для ознакомления» адресату.

3.13. **Выявление открытых писем** с внесением в регистрационную карточку:

- **вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;**

- **решения:**

а) о направлении открытого письма в учреждение или должностным лицам для проверки изложенной информации с предоставлением результатов проверки;

б) о направлении открытого письма в учреждение или должностным лицам для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с предоставлением результатов проверки и принятых мер;

в) о направлении материалов и документов по результатам проверки информации, изложенной в открытом письме, в соответствующие отделы, отвечающие за взаимодействие со средствами массовой информации, для определения необходимости их публикации или размещения в сети Интернет.

3.14. Выявление электронных сообщений с внесением в регистрационную карточку;

- вопросов в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений;

- решения:

а) о направлении электронного сообщения в учреждение или должностным лицам для проверки изложенной информации с предоставлением результатов проверки;

б) о направлении электронного сообщения в учреждение или должностным лицам для проверки изложенной информации и оперативного принятия мер с предоставлением результатов проверки и принятых мер;

в) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее нецензурное(ые), и (или) оскорбительное(ые) выражение(я), и (или) угрозу(ы) жизни, здоровью и (или) имуществу должностного лица, и (или) члену(ам) его семьи, об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

г) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее коммерческую или иную рекламу об оставлении информации, содержащейся в электронном сообщении, без проверки;

д) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, содержащее поздравление, соболезнование, приглашение, пожелание, о его получении;

е) о направлении заявителю электронного сообщения в ответ на электронное сообщение, требующее оперативного принятия мер, для уточнения и запроса дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события, в том числе через телефонное соединение с заявителем по определившемуся номеру телефона;

ж) о направлении заявителю электронного сообщения на электронное сообщение, требующее уточнения содержания информации для проведения ее предварительной проверки, для уточнения и запроса дополнительных сведений о заявителе либо о месте его нахождения, либо месте свершения события, в том числе через телефонное соединение с заявителем по определившемуся номеру телефона;

з) о направлении заявителю электронного сообщения о подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в виде обращения или запроса;

и) о направлении заявителю электронного сообщения о не подтверждении представленной им информации с предложением оформить его электронное сообщение в виде обращения или запроса.

3.15. После проведения процедуры предварительного рассмотрения обращения, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факторы, обращение незамедлительно передается начальнику учреждения. По результатам рассмотрения начальником учреждения указанного обращения принимаются организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу и определяется необходимость особого контроля за рассмотрением обращения. В соответствии с резолюцией на обращении ставится отметка о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением.

3.16. При проведении проверки информации, изложенной в обращении, содержащем коррупционные факторы, уполномоченное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;
- запрашивают необходимые для рассмотрения обращения материалы в учреждении, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения начальника учреждения о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.

3.17. В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении работником учреждения обязанностей, ограничений и запретов, а также требований к служебному поведению, о наличии у работника учреждения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении работником учреждения других коррупционных правонарушений, начальник учреждения принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки ответственных лиц за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения работниками ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»). В случае, если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении работником учреждения требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то по материалам проверки принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов (далее - Комиссия), а именно: по результатам проверки

начальником учреждения предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в Комиссию.

3.18. Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к муниципальному служащему мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

3.19. В случае, если обращение поступило в отдел учреждения, кроме Отдела, оно подлежит незамедлительной передаче в Отдел для регистрации, за исключением заявлений об участии в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей». Регистрация заявлений от граждан по подпрограмме ведется в отдельном журнале или книге учета, которая храниться в отделе молодежной политике учреждения у ответственного специалиста.

3.20. **Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом**, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принимается на особый контроль.

Раздел 4. Рассмотрение обращения.

Систематизация и обобщение результатов рассмотрения

4.1. **Обращение, поступившее в учреждение**, вместе с регистрационной карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации **передается начальнику учреждения в течение 1 рабочего дня** для определения уполномоченного лица, ответственного за его рассмотрение.

4.2. Указания по исполнению обращений даются начальником учреждения в форме резолюции. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы уполномоченного лица, ответственного за рассмотрение обращения либо за подготовку проекта ответа на обращение, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

Форма резолюции приведена в приложении № 4 настоящего Положения.

4.3. **Поручение начальника учреждения о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения** направляется специалистом Отдела (в виде копии обращения) для исполнения лицу, назначенному ответственным за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него.

4.4. **Лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения или подготовку ответа на него, в течение 2 рабочих дней поручает ответственному исполнителю подготовку проекта ответа на обращение.**

4.5. Ответ на обращение дается за подписью начальника учреждения или заместителя учреждения.

4.6. Уполномоченные лица учреждения в целях рассмотрения обращения

гражданина должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других лиц.

4.7. Результаты рассмотрения обращения граждан:

- **«Поддержано»** - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

- **«Разъяснено»** - означает, что по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения;

- **«Не поддержано»** - означает, что по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и неподлежащими удовлетворению;

- **«Принятие мер»** - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением - поддержано по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы.

4.8. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

4.9. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, **срок рассмотрения обращения граждан может быть продлен начальником учреждения не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления срока.**

В случаях, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде, общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

4.10. **Продление сроков рассмотрения обращений граждан производится на основании служебной записки ответственного исполнителя на имя начальника учреждения.** При этом ответственный исполнитель до истечения тридцатидневного срока рассмотрения обращения готовит заявителю письмо с уведомлением о причинах продления срока рассмотрения обращения и указанием конкретного срока исполнения по нему.

Форма служебной записки приведена в приложении № 6 к настоящему Положению.

4.11. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится специалистом Отдела в систему документооборота и делопроизводства.

4.12. Обращения граждан, на которые даются письменные ответы о продлении срока рассмотрения обращения граждан, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения окончательного решения и принятия, исчерпывающих мер по рассмотрению обращения.

4.13. Начальник учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.14. Обращения, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в данные сроки.

4.15. Уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа на обращение за три дня до истечения срока рассмотрения обращения обязано предоставить специалисту Отдела ответ на обращение в электронном виде.

4.16. За три дня до истечения срока рассмотрения обращения специалист Отдела направляет напоминание уполномоченному лицу, ответственному за рассмотрение обращения или за подготовку ответа на обращение о необходимости своевременного ответа. В случае истечения срока и неполучения ответа направляется предупреждение о нарушении установленного срока. При необходимости готовится служебная записка начальнику учреждения за подписью начальника организационного отдела учреждения о нарушении сроков исполнения обращения, направленного на рассмотрение согласно резолюции.

4.17. В процессе рассмотрения обращения по существу уполномоченное лицо либо ответственный исполнитель осуществляет следующие действия:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;
- 3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других учреждениях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 6) готовит уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в другое учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.18. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам в пределах компетенции, поставленным в обращении;
- 2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;
- 3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации, Свердловской области, городского округа Верхняя Пышма;
- 4) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

4.19. После завершения рассмотрения обращения подписанный уполномоченным лицом ответ на обращение и материалы, относящиеся к нему, передаются в Отдел для регистрации и направления ответа в адрес заявителя.

4.20. Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется специалистом Отдела.

4.21. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении (простым письмом с отметкой почтового отделения об отправке корреспонденции или письмом с уведомлением). Специалистом Отдела ежедневно ведется письменный реестр отправленной корреспонденции.

4.22. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.23. Ответы на письменные обращения должны содержать дату документа, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его инициалы, фамилию, подпись и номер телефона исполнителя.

4.24. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, или в адрес гражданина, чьи данные поддаются прочтению.

4.25. Ответы заявителям печатаются на бланке учреждения. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, инициалы исполнителя и номер служебного телефона. Проект ответа готовится исполнителем в двух экземплярах (первый - для направления заявителю, второй - для хранения в деле).

4.26. На проекте ответа на обращения должны быть Ф.И.О исполнителя и телефон.

4.27. По результатам рассмотрения обращения ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает начальник учреждения.

Образец письма - ответа на обращение приведен в приложении № 7 к настоящему Положению.

4.28. В случае если обращение, направлено не по компетенции уполномоченному лицу, которому поручено рассмотрение обращения, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается начальнику учреждения с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего уполномоченного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

4.29. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствующее учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляется в другое учреждение, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предо-

ставление запрашиваемой информации, с приложением запроса; сопроводительным письмом, подписанным начальником, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации

Образец уведомления приведен в приложении № 8 к настоящему Положению.

4.30. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких учреждений или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие учреждения или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.31. В случае рассмотрения обращения, поставленного на особый контроль в соответствии с пунктом 3.20 настоящего Положения, уполномоченное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование учреждения или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину.

4.32. Своевременное рассмотрение обращения несколькими уполномоченными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Уполномоченные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить уполномоченному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа.

4.33. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение уполномоченному лицу учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.34. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в учреждение, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Раздел 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение регистрируется в установленном порядке.

В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **на основании заключения по форме, согласно приложению № 9 к**

настоящему Положению, обращение признается анонимным. Такое обращение списывается в дело без направления ответа автору.

5.2. 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.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. Учреждение при получении письменного обращения, в котором 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 в течение 7 дней со дня регистрации сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение уполномоченному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (не менее трех раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственное за исполнение поручения уполномоченное лицо вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае ответственный за исполнение поручения представляет на имя начальника учреждения служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

5.7. В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу. К последнему письму прилагаются копии всех предыдущих ответов.

5.8. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в учреждении в порядке, установленном настоящим Положением.

Раздел 6. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения

6.1. Систематизация и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей производятся на основе подготовленных и отправленных ответов, данных по итогам рассмотрения обращений с учетом:

формы ответа заявителю:

- в письменной форме;
- в форме электронного документа;
- в устной форме;

характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений:

- «разъяснено»;
- «не поддержано»;
- «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры принятия»;

сроков рассмотрения обращений:

- рассмотрено в установленные сроки;
- рассмотрено с нарушением сроков;
- срок продлен;

формы рассмотрения обращений:

- с выездом на место;
- с участием заявителя;

должности лица, подписавшего ответ:

- начальник;
- заместитель начальника;

информации заявителя(ей) об итогах рассмотрения обращения, полученной в ходе проверки результатов рассмотрения обращения:

- заявителем(ями) ответ получен;
- заявителем(ями) ответ не получен;

принятия мер к должностным лицам за действие (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей:

- привлечены к ответственности;
- не привлечены к ответственности.

Раздел 7. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

7.1. Обращение гражданина (ки, н) о личном приеме у начальника учреждения и его заместителя осуществляется без предварительной записи, согласно графика.

7.2. **График приема граждан приведен в приложении № 11 к Положению об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма» (далее – Положение).** График размещается на официальном сайте городского округа и на информационном стенде в учреждении по адресу: г. Верхняя Пышма, ул. Кривоусова, д. 4.

7.3. Обращение гражданина (ки, н) рассматривается на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

**Контактная информация
для направления обращений в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»**

Полное официальное наименование	Муниципальное казенное учреждение «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма»
Сокращенное официальное наименование	МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
Руководитель	Начальник МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
Заместитель руководителя	Заместитель начальника МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
Адрес	624091, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. Кривоусова, 4
Телефон	8 (34368) 5-45-41
Адрес электронной почты	vp.odm@mail.ru
Сайт	www.sportvp.su

**Образец обращения граждан
в учреждение**

МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
или
начальнику (заместителю начальника)
МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»

(Ф.И.О)

От _____
(фамилия, имя, отчество)

проживающего по адресу: _____

телефон для связи: _____

ОБРАЩЕНИЕ

(Изложить суть вопроса, касающегося полномочий МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»)

Приложение: (по желанию заявителя, в случае необходимости подтверждения своих доводов) копии предыдущих обращений (жалоб, заявок, ответов и т.п.) с указанием количества листов.

Если обращение коллективное, то **обязательно** должны быть подписи всех обратившихся (в оригинале) и указано, кому направить ответ (Ф.И.О., адрес, телефон).

Дата
Подпись

Примечание:

В обращении указываются Ф.И.О. заявителя, точный адрес места жительства с почтовым индексом и контактный телефон. В самом заявлении необходимо указать причину обращения, а именно: кратко изложить суть вопроса, воздерживаясь от эмоциональных оценок. Не следует перегружать заявление излишними малозначительными деталями, за которыми может потеряться суть самого вопроса. При этом желательно, чтобы объем заявления не превышал одного листа. Необходимо указать, к кому из должностных лиц (сообщить их Ф.И.О., должность) и в какое время ранее обращался заявитель. Желательно также приложить копии всех предыдущих обращений (жалоб, заявок и т.п.) с ответами уполномоченных лиц. Подробные заранее предоставленные документы значительно экономят время и позволяют **уполномоченному лицу, ответственному за подготовку ответа на обращение**, более оперативно рассматривать вопросы, затронутые в обращении.

В коллективном обращении необходимо указать, кому из подписавших обращение граждан и по какому адресу направить ответ и его контактный телефон. Подписные листы.

Контактный телефон необходим для того, чтобы **должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение**, могло связаться и совместно с заявителем определить время выезда на место для рассмотрения обращения.

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАНИНА (КИ, Н)
В МКУ «УСМ ГО ВЕРХНЯЯ ПЫШМА»**

Дата поступления _____ Регистр. N _____

Ф.И.О заявителя(ей), (последнее - при наличии) _____

Почтовый адрес заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты _____

Форма _____
в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме

Канал поступления _____
почта, электронная почта, личный прием, факс, телеграф, телефон, «Электронная приемная»

Сведения об адресате _____
начальник или заместитель начальника

Кратность поступления _____
первичное, повторное, многократное

Социальное положение заявителя(ей) (при наличии) _____

Гражданство заявителя(ей) (при наличии) _____

Количество листов либо формат и объем электронного файла _____

Наличие приложений либо вложений _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принят приказ, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверено

Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N	Страница

Отметка о постановке поручения на доп. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N, страница

**РЕЗОЛЮЦИЯ НА ПИСЬМЕННОЕ
ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (КИ, Н)**

Ф.И.О. исполнителя _____

Поручение _____

Срок исполнения _____

_____ « ____ » _____ 20__ г.

Угловой бланк учреждения

Ф.И.О.
автора обращения

почтовый адрес

Уважаемый (имя, отчество)!

В связи с необходимостью дополнительной проверки, запроса документов от _____ по Вашему обращению (реквизиты обращения), в соответствии с п. 2 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения продлен на _____ дней.

Ответ будет направлен в Ваш адрес до « ____ » _____ 20 ____ г.

Наименование должности
должностного лица_____
подпись_____
расшифровка подписи

МКУ «УСМГО
Верхняя Пышма»

должность рассматривающего
руководителя

Имя Отчество Фамилия

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

00.00.0000 № 00

о продлении срока рассмотрения обращения

В соответствии с п. 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу продлить срок рассмотрения обращения _____ (Ф.И.О. автора) от _____ 20 __ г.

Для принятия решения по обращению была проведена проверка «__» _____ 20 г., составлен акт от «__» _____ 20 __ г., направлен запрос в _____ от «__» _____ 20 __ г.

Срок исполнения запроса истекает «__» _____ 20 __ г.

В связи с этим прошу продлить срок рассмотрения обращения на _____ дней.

Должность исполнителя

подпись

расшифровка подписи

Угловой бланк учреждения

Ф.И.О. автора обращения

почтовый адрес

Уважаемый (имя, отчество)!

1. МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» рассмотрела ваше обращение (указать полные реквизиты обращения, краткое содержание вопросов). По сути вопроса сообщаем следующее.

2. МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» проведена (указать содержание проделанной работы):

по 1 вопросу: _____

по 2 вопросу: _____

и так далее.

В ходе работы выявлено (указать наличие нарушений или их отсутствие). Указанные в вашем обращении факты (указать подтвердились или нет).

3. На настоящий момент (указать гарантию исполнения и конкретные сроки исполнения).

Наименование должности уполномоченного лица

подпись

расшифровка подписи

Фамилия Имя Отчество исполнителя

Телефон

Угловой бланк учреждения

Ф.И.О. автора обращения

почтовый адрес

Уважаемый (имя, отчество)!

МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» рассмотрело ваше обращение (указать полные реквизиты обращения, краткое содержание вопросов). По сути вопроса сообщаем следующее.

Данный вопрос не относится к компетенции возглавляемого мною учреждения. Ваше обращение передано в (указать наименование адресата) для изучения и принятия решения по существу. Ответ будет направлен в ваш адрес (указать наименование адресата).

Наименование должности уполномоченного лица

подпись

расшифровка подписи

Фамилия Имя Отчество исполнителя

Телефон

Приложение № 8
к Положению

Угловой бланк учреждения

Ф.И.О. автора обращения

почтовый адрес

УВЕДОМЛЕНИЕ

Уведомляем, что Ваше обращение получено и рассмотрено в установленном порядке. В соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письмо направлено по компетенции для решения вопросов по существу с просьбой проинформировать Вас о результатах рассмотрения.

Исполнитель:

Наименование должности уполномо-
ченного лица

подпись

расшифровка подписи

Фамилия Имя Отчество исполнителя
Телефон

МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
Организационный отдел

ЗАКЛЮЧЕНИЕ
об оставлении обращения гражданина без ответа

от « ____ » _____ 20__ г.

№ п/п		
1.	Дата поступления обращения	
2.	Номер обращения	
3.	Дата регистрации	
4.	Регистрационный номер	
5.	Способ отправки обращения	
6.	Соблюдение требований к обращению (ст.7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»):	
	Фамилия	
	Имя	
	Отчество (при наличии)	
	Адрес электронной почты	
	Почтовый адрес	
7.	<u>Заключение:</u> Признать обращение анонимным. Прекратить производство по обращению.	
8.	<u>Основание:</u> п.1 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	

Заключение подготовлено _____
(должность специалиста)
_____ « ____ » _____ 20__ г.
(подпись) (расшифровка подписи)

Согласовано: .

Начальник отдела

Журнал
учета личного приема гражданина (ки, н)

Начат: «___» _____ 20 __ г.

Закончен: «___» _____ 20 __ г.

Количество записей: _____

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина (ки, н), паспортные данные	Наименование организации	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина (ки, н)	Подпись, подтверждающая дачу согласия на обработку персональных данных, ознакомление с порядком ведения личного приема	Краткое содержание обращения	Результаты приема
1.							
2.							
3.							
4.							

ГРАФИК
личного приема граждан, объединений граждан, в том числе
и юридических лиц

Должность	Дни и часы приема	Место приема
Начальник	Еженедельно, по понедельникам с 14 ⁰⁰ час. до 16 ⁰⁰ час.	кабинет № 103
Заместитель начальника	Еженедельно, по понедельникам с 14 ⁰⁰ час. до 16 ⁰⁰ час.	кабинет 106.2
Ведущий юрисконсульт или начальник, главный (ведущий) специалист отдела молодежной политики	Еженедельно, по четвергам с 9 ⁰⁰ час. до 12 ⁰⁰ час. с 14 ⁰⁰ час. до 16 ⁰⁰ час.	кабинет № 108 или 107

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА (КИ, Н)
В МКУ «УСМ ГО ВЕРХНЯЯ ПЫШМА»**

Дата приема _____ Регистр. N _____

Ф.И.О. заявителя _____

Почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты заявителя(ей) _____

Содержание обращения _____

Ф.И.О., должность ведущего прием _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Принято письменное обращение, регистрационный номер _____ от _____

Контрольные отметки о рассмотрении обращения				

Дата исполне- ния	Исх. номер отве- та	Результат рассмотрения	N дела	Страница

**Порядок ведения личного приёма граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»**

1. Обращение гражданина (ки, н) о личном приеме у начальника учреждения и его заместителя осуществляется без предварительной записи, согласно графика.

2. График приема граждан приведен в приложении № 11 к Положению об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма» (далее – Положение). График размещается на официальном сайте городского округа и на информационном стенде в учреждении по адресу: г. Верхняя Пышма, ул. Кривоусова, д. 4.

3. Обращение гражданина (ки, н) рассматривается на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции учреждения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

4. Запись в журнале учета личного приема гражданина (ки, н) производится специалистом Отдела до начала приёма.

5. Начальник учреждения и его заместитель перед началом приёма вправе:

- направить гражданина обратившегося на личный приём к Специалисту Отдела для внесения записи в журнал учёта личного приема гражданина (ки, н);
- или пригласить в кабинет Специалиста с журналом для внесения записи в журнал.

6. Специалист Отдела перед началом внесения записи в журнал учета личного приёма гражданина (ки, н):

- проводит ознакомительную беседу с гражданином о порядке приёма гражданина (ки, н) под подпись;
- берёт согласие на обработку персональных данных под подпись.

7. При проведении личного приема гражданина (ки, н) начальник учреждения и его заместитель вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других работников учреждения.

8. При личном приеме заявитель обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность.

9. Максимально допустимое время для личного приема гражданина не должно превышать 15 минут. Если рассмотрение устного обращения требует более 15 минут, то начальник учреждения и его заместитель предлагают заявителю написать обращение письменно для рассмотрения в установленном Положением порядке.

10. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях, по существу поставленных в устном обращении вопросов дается письменный ответ.

11. Если в ходе личного приема гражданином подано письменное обращение, то оно подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "УПРАВЛЕНИЕ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ПЫШМА"**

ПРИКАЗ

09.04.2018

№ 21

О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» от 17.02.2017 № 15

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.11.2017 N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 05.04.2018 г. N 283 "О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации городского округа Верхняя Пышма, утвержденное Постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 10.02.2016 N 141", Уставом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» и упорядочения работы с обращениями граждан

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом от 17.02.2017 N 15, следующие изменения:

1.1. Дополнить раздел 4 пунктом 4.22.1 следующего содержания:

"4.22.1. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в письменной

форме. Кроме того, на поступившее в учреждение или должностному лицу 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет.";

1.2. Дополнить пункт 4.24 раздела 4 словами:

"Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, независимо от количества вопросов, изложенных в обращении.";

1.3. Дополнить пункт 4.27 раздела 4 абзацем следующего содержания:

"Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты";

1.4. Дополнить пункт 4.32. раздела 4 абзацами следующего содержания:

"Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

В случае ошибочного направления обращения в отдел учреждения его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения возвращает его начальнику учреждения с пометкой для внесения соответствующих изменений и передачи обращения по принадлежности.

В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, отдел-исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из отдела учреждения, в ведении которого находится на рассмотрении вопросов, содержащихся в обращении.

Передача обращений из одного отдела другому осуществляется только через организационный отдел на основании резолюции начальника учреждения либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указывается причина возврата и наименование отдела учреждения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

В случае разногласий между руководителем отдела учреждения о принадлежности окончательное решение по этому вопросу принимается начальником учреждения";

1.5. Дополнить пункт 5.5. раздела 5 Положения абзацем следующего содержания:

"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 учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение";

1.6. Дополнить раздел 5 пунктом 5.8.1 следующего содержания:

"5.8.1. В случае поступления в учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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".

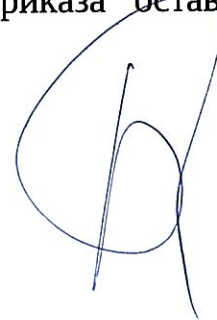
2. Начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» обеспечить изучение и исполнение требований настоящего приказа.

3. Организационному отделу оказывать начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии и специалистам отделов организационно-методическую помощь по применению настоящего приказа.

4. Разместить на официальном сайте учреждения данный приказ.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



А.В.Британов



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "УПРАВЛЕНИЕ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ПЫШМА"**

ПРИКАЗ

13.07.2018

№ 44.1

О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» от 17.02.2017 № 15

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.11.2017 N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 11 июля 2018 г. N 610 "О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации городского округа Верхняя Пышма, утвержденное постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 10.02.2016 N 141", Уставом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» и упорядочения работы с обращениями граждан

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом от 17.02.2017 N 15, следующие изменения:

1.1. заменив в п. 3.3 слова "3 рабочих дня" словосочетанием "в течение трех дней".

2. Начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» обеспечить изучение и исполнение требований настоящего приказа.

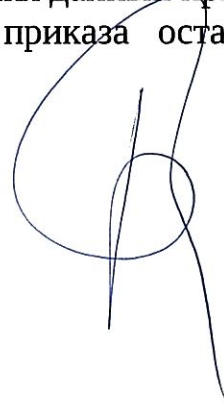
3. Организационному отделу оказывать начальникам отделов, главному

бухгалтеру централизованной бухгалтерии и специалистам отделов организационно-методическую помощь по применению настоящего приказа.

4. Разместить на официальном сайте учреждения данный приказ.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized capital letter 'B' followed by a vertical line and a loop.

А.В.Британов



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "УПРАВЛЕНИЕ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ПЫШМА"**

ПРИКАЗ

11.02.2020

№ 7.1

О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» от 17.02.2017 № 15

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.11.2017 N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 29 января 2020 г. N 70 "О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации городского округа Верхняя Пышма, утвержденное постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 10.02.2016 N 141", Уставом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» и упорядочения работы с обращениями граждан

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом от 17.02.2017 N 15, следующие изменения:

1.1. Дополнить раздел 5 пунктом 5.9 изложив в следующей редакции:

"5.9. Письменное обращение, содержащее 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона".

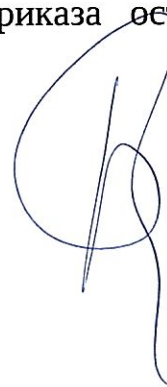
2. Начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» обеспечить изучение и исполнение требований настоящего приказа.

3. Организационному отделу оказывать начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии и специалистам отделов организационно-методическую помощь по применению настоящего приказа.

4. Разместить на официальном сайте учреждения данный приказ.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



А.В.Британов



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "УПРАВЛЕНИЕ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ПЫШМА"**

ПРИКАЗ

25.05.2020

№ 34.1

О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» от 17.02.2017 № 15

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", от 27.11.2017 N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 21 мая 2020 N 418 "О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации городского округа Верхняя Пышма, утвержденное постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 10.02.2016 N 141", Уставом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» и упорядочения работы с обращениями граждан

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом от 17.02.2017 N 15, следующие изменения:

1.1. дополнить приложением N 14 "Обращение гражданина либо представителя организации по фактам коррупционных правонарушений" (прилагается).

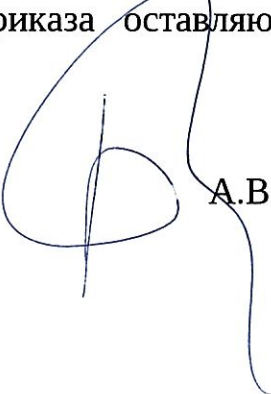
2. Начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» обеспечить изучение и исполнение требований настоящего приказа.

3. Организационному отделу оказывать начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии и специалистам отделов организационно-методическую помощь по применению настоящего приказа.

4. Разместить на официальном сайте учреждения данный приказ.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



А.В.Британов

Приложение
к приказу МКУ «УСМ
ГО Верхняя Пышма»
№ _____

Приложение N 11
к Положению

В МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»

от _____
(ФИО, место жительства и контактный
_____ телефон гражданина, либо фамилия
_____ имя, отчество (при наличии)
_____ представителя организации, должность,
_____ наименование организации, адрес и
_____ контактный телефон)

Обращение
гражданина либо представителя организации
по фактам коррупционных правонарушений

Сообщаю, что:

- 1) _____
фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста
_____ или руководителя подведомственной организации
- 2) _____
описание обстоятельств, при которых заявителю стало известно о случаях совершения коррупционных
_____ правонарушений работником или руководителем подведомственной организации

3) _____
подробные сведения о коррупционных правонарушениях, которые совершил

_____ специалист или руководитель подведомственной организации

4) _____
материалы, подтверждающие обращение (при наличии)

_____ (дата)

_____ (подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «УПРАВЛЕНИЕ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНЯЯ ПЫШМА»**

ПРИКАЗ

10.01.2022

№ 5

О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» от 17.02.2017 № 15

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 21 мая 2020 № 418 «О внесении изменений в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации городского округа Верхняя Пышма, утвержденное постановлением администрации городского округа Верхняя Пышма от 10.02.2016 № 141», Уставом МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма», в целях реализации прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, на обращение в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» и упорядочения работы с обращениями граждан
П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести изменения в Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в муниципальном казенном учреждении «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма», утвержденное приказом от 17.02.2017 № 15, изложив Приложения № 1, 11 в новой редакции (прилагается).

2. Начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма» обеспечить изучение и исполнение требований настоящего приказа.

3. Организационному отделу оказывать начальникам отделов, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии и специалистам отделов организационно-методическую помощь по применению настоящего приказа.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

А.В. Британов

Приложение к приказу МКУ «УСМ
ГО Верхняя Пышма»
от «10» 01 2022 г. № 5

Приложение № 1
к Положению

**Контактная информация
для направления обращений в МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»**

Полное официальное наименование	Муниципальное казенное учреждение «Управление физической культуры, спорта и молодежной политики городского округа Верхняя Пышма»
Сокращенное официальное наименование	МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
Руководитель	Начальник МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
Заместитель руководителя	Заместитель начальника МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»
Адрес	624091, Свердловская область, г. Верхняя Пышма, ул. 40 лет Октября, д. 73
Телефон	8 (34368) 4-04-80 (доб.14-05)
Адрес электронной почты	vp.odm@mail.ru
Сайт	www.sportvp.su

Приложение к приказу МКУ «УСМ
ГО Верхняя Пышма»
от «10» 01 2022 г. № 5

Приложение № 11
к Положению

ГРАФИК
личного приема граждан, объединений граждан, в том числе
и юридических лиц

Должность	Вопросы компетенции	Дни и часы, порядок приема	Место приема
		г. Верхняя Пышма, ул. 40 лет Октября, д.73	
Начальник МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»	Развитие физической культуры, спорта и молодежной политики в городском округе Верхняя Пышма	Еженедельно, по понедельникам с 14 ⁰⁰ час. до 16 ⁰⁰ час.	кабинет № 108
		по предварительной записи в порядке очередности	
Заместитель начальника МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»		Еженедельно, по понедельникам с 14 ⁰⁰ час. до 16 ⁰⁰ час.	кабинет № 107
		по предварительной записи в порядке очередности	
Ведущий специалист отдела молодежной политики МКУ «УСМ ГО Верхняя Пышма»	Участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей»	Еженедельно, по четвергам с 9 ⁰⁰ час. до 12 ⁰⁰ час. с 14 ⁰⁰ час. до 16 ⁰⁰ час.	кабинет № 104
		без предварительной записи в порядке очередности	