



**МИНИСТЕРСТВО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

«*04*» *мая* 2014 г.

№ *704*

г. Краснодар

**О Порядке работы с обращениями граждан
в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Начальникам отделов министерства физической культуры и спорта Краснодарского края обеспечить соблюдение Порядка.

3. Отделу пропаганды здорового образа жизни и физической культуры (Буянов) опубликовать настоящий приказ на официальном сайте министерства физической культуры и спорта Краснодарского края.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра физической культуры и спорта Краснодарского края Э.А.Кокшарова.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр

Л.А.Чернова

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства физической культуры и спорта Краснодарского края от 08.05.2014 № 404

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);

Федеральный закон от 04 декабря 2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Устав Краснодарского края (Кубанские новости, 1993);

постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 года № 745 «О министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края»;

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Процедура завершается направлением заявителю ответа в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение министерства физической культуры и спорта Краснодарского края:

Почтовый адрес: 350038, г. Краснодар, ул. Радио, д. 9.

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Личный прием граждан министром осуществляется в четверг с 14:00 до 18:00.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-99-22-737.

Телефон отдела по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края: 8(861)-99-22-803, 99-22-746.

Адрес электронной почты министерства физической культуры и спорта Краснодарского края: dfks@krasnodar.ru.

Официальный сайт министерства физической культуры и спорта Краснодарского края: www.kubansport.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы министерства физической культуры и спорта Краснодарского края; о

справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты министерства физической культуры и спорта Краснодарского края; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края или приемную министра физической культуры и спорта Краснодарского края;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте министерства физической культуры и спорта Краснодарского края.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовом адресе, справочных телефонах, факсах, адресе сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы приемной министерства физической культуры и спорта Краснодарского края (Приложение № 1), графика личного приема граждан (Приложения № 1) на официальном сайте министерства физической культуры и спорта Краснодарского края в сети «Интернет», на информационных стендах в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения министерства физической культуры

и спорта Краснодарского края, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле здания министерства физической культуры и спорта Краснодарского края и в отделе по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края.

На информационных стендах в отделе по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности министерства физической культуры и спорта Краснодарского края; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений.

2.2. Общие требования к оформлению обращений

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в министерство физической культуры и спорта Краснодарского края в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении

необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в министерство физической культуры и спорта Краснодарского края по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.3.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.3.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.3.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.3.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.3.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.3.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в министерство физической культуры и спорта Краснодарского края письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. В отделе по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - УВО УМВД России по городу Краснодару.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается для регистрации.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (Приложение №2). Также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- министра;
- заместителей министра передаются адресатам невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в отдел.

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.8. Письменные обращения, доставленные в министерство физической культуры и спорта Краснодарского края автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела по

взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства физической культуры и спорта Краснодарского края. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в министерство физической культуры и спорта Краснодарского края письменные обращения граждан регистрируются специалистом отдела по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе министерства в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование структурного подразделения министерства физической культуры и спорта Краснодарского края и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. Специалисты отдела по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе после регистрации передают обращение на резолюцию министру.

3.3.3. Министр принимает решение о направлении письма на рассмотрение исходя исключительно из содержания обращения независимо от того, на чье имя оно адресовано.

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

3.3.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края) направляет должностное лицо, отмеченное в поручении первым.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

организует работу по проверке фактов, изложенных в обращении (в том числе комиссионно).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме министром физической культуры и спорта Краснодарского края либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан министром физической культуры и спорта Краснодарского края, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные

мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр физической культуры и спорта Краснодарского края, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 3) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью министра физической культуры и спорта Краснодарского края.

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается министром физической культуры и спорта Краснодарского края, его заместителями.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются министром физической культуры и спорта Краснодарского края, либо его заместителями.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В

тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.5.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.14. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.16. При согласии министра, либо его заместителей, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Министр вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.17. Ответ на обращение, поступившее в министерство физической культуры и спорта Краснодарского края в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти, направляется в соответствующие органы фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде по электронной почте.

3.5.18. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан министром физической культуры и спорта Краснодарского края

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в приемную министерства физической культуры и спорта Краснодарского края.

3.6.2. Прием посетителей министром физической культуры и спорта Краснодарского края осуществляется в четверг с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин.

3.6.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от краевого центра.

3.6.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в регистрационно-контрольной карточке регистрации обращений граждан (Приложение № 4).

3.6.6. По окончании приема министр доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

3.6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.6.8. Министр принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.6.9. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом отдела по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.6.10. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения хранятся в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края.

3.7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело».

3.7.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются);

материалы проверки по обращению (если она проводилась).

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по

обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.2. В министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя министра физической культуры и спорта Краснодарского края и его заместителей, осуществляется отделом по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края принимается министром физической культуры и спорта Краснодарского края, его заместителями.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение.

Обращения, поступающие из администрации Краснодарского края, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из администрации Краснодарского края.

4.2.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в министерстве физической культуры и спорта Краснодарского края, осуществляется отделом по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе.

4.2.4. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

4.3. Ответственность должностных лиц отдела по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе закрепляется в их должностных регламентах. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.


4.3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

4.3.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отделе по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе осуществляется министром физической культуры и спорта Краснодарского края, либо его заместителями.

4.3.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.3.5. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением министра физической культуры и спорта Краснодарского края. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

Начальник отдела по
взаимодействию с муниципальными
образованиями и организационной работе



В.С.Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве физической культуры
и спорта Краснодарского края

Сведения о местонахождении, почтовом адресе, справочных телефонах
и график приема граждан в министерстве физической культуры и спорта
Краснодарского края

Министерство физической культуры и спорта Краснодарского края
располагается по адресу: г. Краснодар, ул. Радио, 9.

Почтовый адрес министерства физической культуры и спорта
Краснодарского края: 350038, г. Краснодар, ул. Радио, 9.

Должностное лицо	Контактный телефон
Министр	личный прием граждан осуществляется в четверг с 14:00 до 18:00 телефон приемной: (861) 992-27-47
Отдел по взаимодействию с муниципальными образованиями и организационной работе	(861)992-28-03, 992-27-46
Адрес официального сайта департамента в Интернете: http://www.kubansport.ru	
Адрес электронной почты для направления обращений граждан в электронном виде: dfks@krasnodar.ru	
Номер факса для направления факсимильных обращений граждан: (861)992-28-03, 992-27-46	

Начальник отдела по
взаимодействию с муниципальными
образованиями и организационной работе
министерства физической культуры
и спорта Краснодарского края



В.С.Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве физической культуры
и спорта Краснодарского края

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ___ » _____ 20 ___ г.

Комиссия

в

составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в министерство физической культуры и спорта
(число, месяц, год)

Краснодарского края поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник отдела по
взаимодействию с муниципальными
образованиями и организационной работе
министерства физической культуры
и спорта Краснодарского края



В.С.Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве физической культуры
и спорта Краснодарского края

Министру физической культуры
и спорта Краснодарского края
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с
_____ по вопросу _____
(Ф.И.О. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Начальник отдела по
взаимодействию с муниципальными
образованиями и организационной работе
министерства физической культуры
и спорта Краснодарского края



В.С.Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве физической культуры
и спорта Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись)

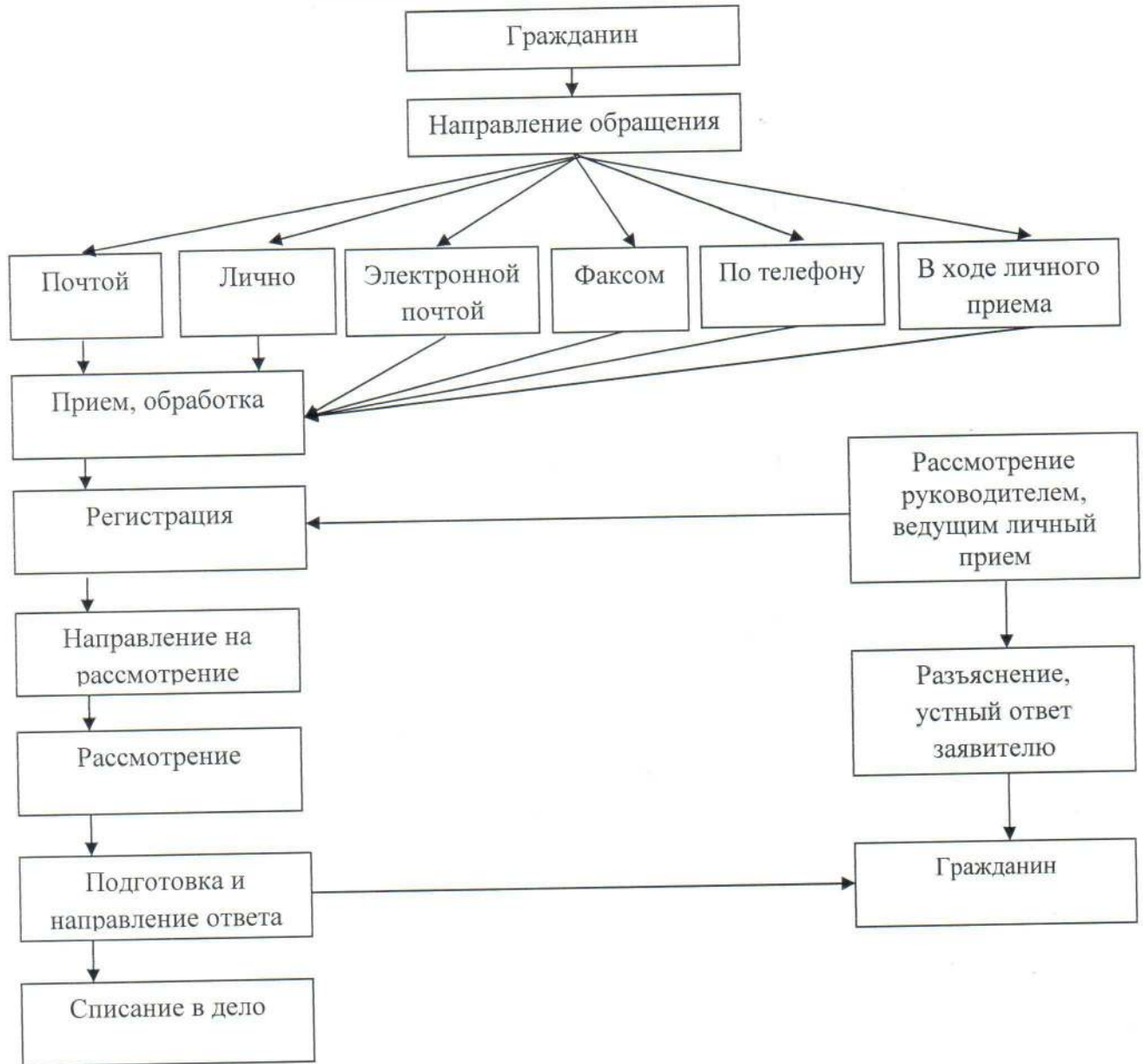
Начальник отдела по
взаимодействию с муниципальными
образованиями и организационной работе
министерства физической культуры
и спорта Краснодарского края



В.С.Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в министерстве физической культуры
и спорта Краснодарского края

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Начальник отдела по
взаимодействию с муниципальными
образованиями и организационной работе
министерства физической культуры
и спорта Краснодарского края

В.С.Никитин