**УТВЕРЖДАЮ**

И.о. директора МАУ ФСК

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Г.В.Шумилина

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2020г.

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан**

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

1. **Общие положения**
	1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее – Порядок) является организациями обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан у муниципальном автономном учреждении «Физкультурно-спортивный комплекс» г.Полярные Зори (далее – МАУ ФСК) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.
	2. Положения настоящего Порядка распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).
	3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
	4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
2. **Перечень нормативных правовых актов,**

**регулирующих отношения, возникающие в связи**

**с рассмотрением обращений граждан**

Рассмотрение обращений граждан в МАУ ФСК регламентируется следующими нормативными актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

- законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

1. **Права гражданина при рассмотрении обращения**

При рассмотрении обращения в МАУ ФСК гражданин имеет право:

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

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, уведомлением о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- в случае, если ответ размещен на официальном сайте МАУ ФСК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на основании обращения гражданина с просьбой о предоставлении письменного ответа, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1. **Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**
	1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в МАУ ФСК с критикой деятельности организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.
	2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведения, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в МАУ ФСК, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.
2. **Требования к обращению**
	1. Гражданин в своем письменном обращении в МАУ ФСК указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
	2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
	3. Обращение, поступившее в организацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть отправлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
3. **Регистрация письменного обращения**
	1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МАУ ФСК.
	2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ ФСК, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренных действующим законодательством.
	3. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
	4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. **Обязанность принятия обращения к рассмотрению**

* 1. Обращение, поступившее в МАУ ФСК в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
	2. В случае необходимости МАУ ФСК может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.
1. **Рассмотрение обращения**
	1. МАУ ФСК:

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

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

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

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

 Кроме того, на поступившее в МАУ ФСК обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен в соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. на официальном сайте МАУ ФСК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.4. В случае поступления в МАУ ФСК обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАУ ФСК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

1. **Перечень оснований для отказа**

**в исполнении функции по рассмотрению обращений**

* 1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина и почтовый адрес для ответа;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

- в обращении гражданина в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы или ответы в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАУ ФСК;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Если гражданину ранее был ответ по существу поставленных в обращении вопросов, то в ходе личного приема повторный ответ на его обращение не дается.

9.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменного или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

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

1. **Рассмотрение обращения**
	1. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, поступившее в МАУ ФСК, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в МАУ ФСК. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.
	2. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий, террористических актов, производятся безотлагательно.
	3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
	4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправным деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
2. **Личный прием граждан**
	1. Личный прием граждан в МАУ ФСК проводится директором МАУ ФСК, а в его отсутствии – лицом, исполняющим обязанности директора, еженедельно в дни приема граждан:

Вторник с 11.00 до 13.00

* 1. График приема граждан директором МАУ ФСК размещается на официальном сайте и на информационном стенде МАУ ФСК.
	2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
	3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
	4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении фарты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
	6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
1. **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

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

1. **Ответственность за нарушение настоящего Порядка**

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