|  |
| --- |
|  |
| Приказ Минспорта Алтайского края от 17.02.2020 N 39 (ред. от 18.12.2023) "Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве спорта Алтайского края" |
| Документ предоставлен [**КонсультантПлюс  www.consultant.ru**](https://www.consultant.ru)  Дата сохранения: 11.06.2024 |

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

ПРИКАЗ

от 17 февраля 2020 г. N 39

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В МИНИСТЕРСТВЕ СПОРТА АЛТАЙСКОГО КРАЯ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100006) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627) |  |

В соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=117896) Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края" в целях совершенствования работы с обращениями граждан в Министерстве спорта Алтайского края приказываю:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P29) рассмотрения обращений граждан в Министерстве спорта Алтайского края.

2. Настоящий приказ подлежит опубликованию на "Официальном интернет-портале правовой информации" (www.pravo.gov.ru).

Министр

А.А.ПЕРФИЛЬЕВ

Утвержден

Приказом

Министерства спорта

Алтайского края

от 17 февраля 2020 г. N 39

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ СПОРТА

АЛТАЙСКОГО КРАЯ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов  (в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100007) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627) |  |

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве спорта Алтайского края (далее - "Порядок", "Министерство") устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Министерство или на имя должностных лиц Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложений, заявлений или жалоб, а также устных обращений граждан, поступивших в Министерство, в том числе в ходе личного приема.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100008) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627)

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные [статьей 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100019) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - "Федеральный закон N 59-ФЗ").

2. Требования к письменному обращению

2.1. Обращения граждан в письменной форме, адресатами которых являются Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: ул. Пролетарская, д. 65, г. Барнаул, 656056. Обращения в форме электронного документа направляются через официальный сайт Министерства (minsport.alregn.ru) или Единый портал.

(п. 2.1 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100009) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627)

2.2. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляет специалист отдела по вопросам государственной службы, кадров и организационного обеспечения Министерства (далее - "ответственное лицо") в соответствии с должностным регламентом.

2.3. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать:

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100011) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627)

1) наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) суть предложения, заявления или жалобы;

5) личную подпись и дату.

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

2.4. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [разделом 4](#P71) настоящего Порядка. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

(п. 2.4 в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100013) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627)

2.5. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации ответственным лицом в течение 3 дней с момента поступления в Министерство.

В случае поступления обращения гражданина в Министерство после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Ответственное лицо по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение министру спорта Алтайского края (далее - "министр") или одному из его заместителей по компетенции.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случая, указанного в [подпункте 5 пункта 4.8 раздела 4](#P92) настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [подпункте 5 пункта 4.8 раздела 4](#P92) настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным настоящим пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений должностными лицами Министерства, действие (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются министру.

3.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан,

организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, направленные в Министерство, должностным лицам Министерства, подлежат обязательному рассмотрению.

4.2. Обращения граждан, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства, согласно Федеральному [закону](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) N 59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.3. Должностные лица Министерства:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пунктах 4.8](#P86), [4.10 раздела 4](#P96) настоящего Порядка;

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

4.4. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100058) Федерального закона 59-ФЗ, должностные лица Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.5. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.6. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Министерстве, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.7. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в орган государственный власти, компетентный в этом вопросе;

2) текст письменного обращения не позволяет определить суть его 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5) 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Министерство или одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в случае поступления в Министерство или должностному лицу Министерства письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=16) Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

4.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

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

4.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Министерство 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 [пункта 2.5](#P57) настоящего Порядка на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100015) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627)

4.12. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.13. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство и находящихся в его компетенции, осуществляется заместителем министра спорта Алтайского края, начальником отдела по вопросам государственной службы, кадров и организационного обеспечения.

5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан министром в Министерстве включает:

1) предварительную запись граждан;

2) регистрацию граждан;

3) прием граждан министром;

4) первичную обработку материалов приема;

5) направление поручения исполнителям;

6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к министру осуществляется по телефону 8 (3852) 56-94-00 либо по адресу: ул. Пролетарская, д. 65, г. Барнаул, в соответствии с режимом работы.

(в ред. [Приказа](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=120015&dst=100016) Минспорта Алтайского края от 18.12.2023 N 627)

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к министру осуществляет уполномоченное должностное лицо на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) N 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданину, имеющему явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находящемуся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии. В записи на личный прием отказывается (до устранения указанной причины).

5.5. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностными лицами в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.7. В день проведения личного приема граждан должностное лицо заполняет регистрационные карточки личного приема граждан и заносит данные заявителя в Единую систему электронного документооборота (далее - "ЕСЭД").

5.8. Министром одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан.

5.9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях министром или в случае его отсутствия - заместителем министра даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) N 59-ФЗ сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.10. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием ЕСЭД. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) N 59-ФЗ и настоящим Порядком.

5.11. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

6. Организация работы с устными обращениями граждан

6.1. С устными обращениями граждане обращаются лично в Министерство либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) N 59-ФЗ, [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=117896) Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края" и настоящим Порядком.

6.2. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения министра с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103) N 59-ФЗ, [законом](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW016&n=117896) Алтайского края от 29.12.2006 N 152-ЗС "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края" и настоящим Порядком.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в архив.

7.2. В папку "Дело" вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

2) резолюция должностного лица Министерства;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение согласно [пункту 4.4 раздела 4](#P82) настоящего Порядка;

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве в соответствии с утвержденной номенклатурой Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.