



Свердловская область  
город Каменск-Уральский

*Орган местного самоуправления*

*«Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского»*

## **П Р И К А З**

от 23.12.2010 № 53

***Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского»***

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Каменска-Уральского от 27.09.2010 № 1018 «О реализации некоторых положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», ОМС «Управление по физической культуре и спорту города Каменска–Уральского»

### **ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского» (прилагается).
2. Опубликовать настоящий приказ в газете «Каменский рабочий» и разместить на официальном сайте муниципального образования город Каменск-Уральский.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник ОМС «Управление  
по физической культуре и спорту  
города Каменска–Уральского»

П.Г. Гиматов

УТВЕРЖДЕН  
приказом ОМС «Управление  
по физической культуре и спорту  
города Каменска-Уральского»  
от 23.12.2010 № 53

### **Административный регламент**

предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского»

### **Раздел I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского» (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации конституционного права на обращение в органы местного самоуправления, а также устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами органа местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского» и гражданами при своевременном и полном рассмотрении их обращений, принятии по ним решений, подготовке и направлении ответов заявителям.

2. Предоставление муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского» (далее - муниципальная услуга) регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, N 40, ст. 3822);

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);

- Уставом муниципального образования город Каменск-Уральский, утвержденным решением Каменск-Уральской городской Думы от 22.02.2006 г. № 148 «О принятии Устава муниципального образования «город Каменск-Уральский»» (Каменский рабочий № 34, 24.03.2006);

- Положением об органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского», утвержденным решением городской Думы города Каменска-Уральского от 24.05.2006 № 174 «О переименовании исполнительного органа местного самоуправления «Городское управление по физической культуре и спорту» и утверждении Положения об органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского».

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

4. Информация о месте нахождения и графике работы органа местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского»

Адрес: 623408 Свердловская область, город Каменск-Уральский, улица Гоголя, 3.

График работы: понедельник – пятница с 08.30 до 17.30 часов.

перерыв с 13.00 до 14.00 часов.

Телефон/факс: (3439) 30-63-48.

Официальный сайт муниципального образования город Каменск-Уральский [www.kamensk-uralskiy.ru](http://www.kamensk-uralskiy.ru) в сети Интернет (далее - официальный сайт города).

E-mail: [omsufk@mail.ru](mailto:omsufk@mail.ru).

5. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- по устному запросу заявителя - непосредственно в момент его обращения;
- по письменному запросу заявителя – не позднее 30 дней с момента поступления запроса;

- посредством размещения на информационных стендах органа местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского», на официальном сайте города в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации.

6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

7. Заинтересованные лица вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством. Сроки обращения с жалобой в Суд общей юрисдикции или Арбитражный суд Свердловской области определяются в соответствии с гражданско-процессуальным или арбитражно-процессуальным законодательством Российской Федерации.

## **Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

8. Наименование муниципальной услуги – рассмотрение обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского».

9. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу - орган местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского» (далее – Управление).

10. Результат предоставления муниципальной услуги - устный или письменный ответ заявителю на поставленные в обращении вопросы.

11. Срок предоставления муниципальной услуги - общий срок рассмотрения письменных обращений составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения и обоснованием необходимости его продления.

Должностными лицами Управления могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений. Поручения по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

1) с конкретной датой исполнения - в указанный срок;

2) без указания конкретной даты исполнения:

- имеющие в тексте пометку «срочно» - исполняются в 3-дневный срок;

- имеющие пометку «незамедлительно» - в 5-дневный срок;

- имеющие пометку «оперативно» - в 10-дневный срок;

- имеющие пометку «безотлагательно» - в 15-дневный срок;

- остальные - в срок не более месяца со дня первичной регистрации обращения.

При личном приеме заявителя ответ на обращение с его согласия, может быть дан устно непосредственно в ходе личного приема.

12. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

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

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

- Устав муниципального образования город Каменск-Уральский.

13. Требования к письменному обращению граждан, необходимые для предоставления муниципальной услуги:

При оформлении письменного обращения заявителя в обязательном порядке указывают в нем:

- наименование Управления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Управления;

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

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

- содержательную сторону обращения, т.е. изложение заявителем сути предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

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

Обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При этом регистрации и учету подлежат все поступившие обращения граждан в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

14. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1) Обращение, поступившее в Управление в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. Заявитель вправе получать на свое письменное обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

б) если в письменном 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;

в) если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия (наименование организации) и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

д) обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

е) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

ж) если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного

самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением заявителя, направившего обращение.

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

В случае если в обращении заявителя во время личного приема содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления или должностного лица Управления, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3) В случае, если заявитель обращается с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, предоставление муниципальной услуги прекращается.

4) В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Управление или должностному лицу.

15. Муниципальная услуга - рассмотрение обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление по физической культуре и спорту города Каменска-Уральского» предоставляется бесплатно.

16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

17. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации и контроля обращений граждан в течение 1 дня.

18. Помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно обеспечивать:

1) комфортное расположение заявителя и специалиста, осуществляющего прием;

2) возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

3) оборудование мест ожидания.

Данное помещение должно быть также оборудовано информационным стендом, на котором размещается информация о днях и времени приема граждан и настоящий Административный регламент.

19. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателем оценки доступности муниципальной услуги является размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах Управления, на официальном сайте города в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации.

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов Управления, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги - полное удовлетворение заявителей (законных представителей) на предоставление муниципальной услуги.

Основными требованиями к предоставлению муниципальной услуги являются:

- достоверность, полнота предоставляемых сведений;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления сведений.

### **Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

20. Предоставление муниципальной услуги в части рассмотрения письменных обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация обращений;
- 2) направление обращения должностному лицу Управления;
- 3) рассмотрение обращения должностным лицом Управления;
- 4) рассмотрение обращения исполнителем;
- 5) подготовка исполнителем ответа на обращение;
- 6) согласование и подписание ответа на обращение должностным лицом Управления;
- 7) выдача (направление) ответа заявителю.

20.1. Основанием рассмотрения обращения заявителя является его поступление в Управление любым из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте, с использованием иных средств связи по информационным сетям общего пользования;
- нарочным (либо лично).

Прием и регистрация письменных обращений осуществляется ответственным за организацию работы с обращениями граждан в Управлении (далее – ответственный за организацию работы с обращениями) в соответствии с графиком работы Управления, указанным в пункте 4 настоящего Административного регламента.

Ответственный за организацию работы с обращениями в течение 1 дня:

- проверяет правильность адресования обращения, его целостность, определяет круг поставленных в нем вопросов;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них обращений, документов и материалов, приложенных заявителем в подтверждение своих доводов. Конверт сохраняется и скрепляется с письменным обращением в случае, если только по нему можно установить почтовый адрес заявителя и дату обращения;

- при доставке письменного обращения лично заявителем либо его представителем на втором экземпляре (копии) обращения при желании заявителя (представителя заявителя) проставляет штамп с указанием даты поступления обращения в Управление, для получения заявителем информации о прохождении процедур по рассмотрению обращения заявителя;

- проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица в один и тот же адрес по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Оформляет такое обращение с указанием фамилии, инициалов и адреса прежнего заявителя, присваивает обращению прежний номер, на фактическую дату поступления. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными и рассматриваются в дополнение одновременно с первоначальным. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам;

- регистрирует поступившее обращение регистрации и контроля обращений граждан и передает на рассмотрение начальнику Управления.

20.2. В течение 2 рабочих дней с момента поступления обращения начальник Управления по результатам ознакомления с текстом поступившего обращения и прилагаемыми к нему документами:

- определяет исполнителей, характер, сроки исполнения обращения посредством написания и приложения к обращению резолюции;

- дает необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль;

- передает обращение и прилагаемые к нему документы ответственному за организацию работы с обращениями для последующей передачи исполнителям.

По многократным обращениям на основании истории обращения начальником Управления рассматривается вопрос о безосновательности очередного обращения и готовится предложение (проект уведомления) о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

- в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно (три раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомление о прекращении переписки подписывает начальник Управления.

20.3. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения по существу поставленных в нем вопросов;

- в случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, органах местного самоуправления и (или) у иных должностных лиц подготавливает запрос. Запрос должен содержать данные об обращении, по



которому запрашивается информация; вопрос обращения, для разрешения которого нужна информация; вид и содержание запрашиваемой информации; срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, но не более 15 дней. Запрос подписывается начальником Управления;

- готовит проект ответа (информацию) о рассмотрении обращения. Ответы оформляются на бланках Управления в соответствии с требованиями, изложенными в Инструкции по делопроизводству Управления;

- направляет подготовленный по результатам рассмотрения обращения проект ответа (информацию) начальнику Управления для согласования и подписания.

Сроки рассмотрения обращения и подготовки ответов по обращениям исполнителем определяются резолюцией в соответствии с пунктом 11 настоящего Административного регламента.

20.4. Начальник Управления рассматривает представленный исполнителем проект ответа (информацию) о рассмотрении обращения на предмет:

- правильности оформления;
- отсутствия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, противоречащих действующему законодательству;
- полноты информации по поставленным вопросам;
- необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- при согласии с представленным проектом, подписывает его и передает ответственному за организацию работы с обращениями для направления заявителю. При несогласии - возвращает исполнителю проект ответа на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан устранить выявленные нарушения, провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает начальник Управления, подписывая подготовленный исполнителем проект ответа.

20.5. Подписанный ответ на обращение направляется заявителю в порядке делопроизводства и почтовых отправлений. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по факсимильной связи, электронной почтой.

21. Предоставление муниципальной услуги в части рассмотрения устных обращений включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) регистрация обращений;
- 2) рассмотрение обращений;
- 3) подготовка письменного или устного ответа.

21.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги по рассмотрению устных обращений является:

- обращение заявителя к ответственному за организацию работы с обращениями с просьбой о записи на личный прием к начальнику Управления;
- непосредственное обращение заявителя к начальнику Управления в ходе личного приема.

При личном приеме заявителем должен быть предъявлен документ, удостоверяющий его личность.

Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

21.2. Начальник Управления, осуществляющий личный прием, выслушивает устное обращение заявителя, регистрирует его в журнале учета устных обращений граждан, при необходимости дает соответствующие поручения, которые фиксируются в журнале учета устных обращений граждан.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале учета устных обращений граждан.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема начальником Управления дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию начальника Управления, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Во время личного приема заявитель имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

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

21.3. Подготовка письменного ответа на устное обращение осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в подпунктах 20.1. - 20.5. настоящего Административного регламента.

21.4. Время личного приема заявителя зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

#### **Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

22. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления.

23. Текущий контроль осуществляется путем проведения не реже 1 раза в год проверок соблюдения и исполнения специалистами Управления настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

24. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги,

содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов Управления.

25. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются комиссией, которая формируется на основании приказа начальника Управления. Результат деятельности комиссии оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

26. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

27. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействий) лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, во внесудебном и судебном порядке.

28. Жалоба на действия (бездействия) участвующих в предоставлении муниципальной услуги лиц и решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба), может быть подана начальнику Управления, главе города Каменска-Уральского.

29. Жалоба должна быть подана в письменной форме, подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем), и содержать:

1) фамилию, имя, отчество лица, обратившегося с жалобой, его место жительства или местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись и дату;

2) наименование должности, фамилию, имя, отчество лица, действия (бездействия), решения которого обжалуются;

3) существо обжалуемых действий (бездействий), решений.

30. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную и иную охраняемую федеральным законом тайну.

31. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается заявителю в случаях, указанных в Административном регламенте предоставления

муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, утверждаемом приказом Управления.

32. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней с момента ее поступления.

33. В результате рассмотрения жалобы на действия (бездействия) должностных лиц, специалистов Управления, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решения вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.