



УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУК «ЦКС
г.Орска»

Т.Г. Говаркова
20 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА г.ОРСКА»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ СИСТЕМА г. ОРСКА» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА г. ОРСКА» (далее – учреждение), а также с обращениями граждан на сайт учреждения должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. В Порядке используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее – обращение) – направленное должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа (обращение по электронной почте либо на сайт учреждения), заявление, жалоба, предложение или устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности учреждения;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива учреждения, либо критика деятельности работников учреждения;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

1.5. Анонимные обращения (без указания фамилии, адреса) не рассматриваются.

2. Организация делопроизводства по рассмотрению обращений

2.1. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям несёт инженер по охране труда учреждения.

2.2. Принятие решения по рассмотрению обращений осуществляется директором учреждения.

2.3. Непосредственное исполнение поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителем директора, главным бухгалтером, экономистом, методистами, заведующие филиалами, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

2.4. Обращение подлежит обязательной регистрации в «журнале регистрации обращений» в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

2.5. Обращение после регистрации и оформления резолюции директора учреждения передаётся на исполнение соответствующему должностному лицу.

2.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган для решения поставленных в обращении вопросов с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

2.7. Обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

2.8. В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

2.9. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения должностным лицом 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение или к должностному лицу учреждения с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и

материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через официальный сайт учреждения

Официальный сайт учреждения: <http://mauk56.org>

В разделе «Обращение граждан» в подразделе «Обращение на сайт» размещена информация о порядке оформления, приема и рассмотрения обращений.

Форма обратной связи является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в учреждение.

6.1. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт учреждения, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

6.2. В обращении гражданин 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.

6.3. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения обязательных полей (отмечены знаком *) формы обращения.

6.4. В случае внесения в форму обращения некорректных или недостоверных данных ответ на обращение не дается.

6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному гражданином адресу электронной почты (e-mail) или по указанному почтовому адресу.

6.8. Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места

жительства по телефону 8(3537)44-73-39 в рабочие дни (понедельник – пятница) с 8.00 до 17.00ч.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у 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;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Ответ на обращение подписывается учреждения.

7.3. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

8.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.2. Должностное лицо при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае, если текст 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.

8.4. В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное 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 направлялись в учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса 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 в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.6. 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 учреждение.

9. Личный приём граждан

9.1. Запись граждан на личный прием в учреждение осуществляется по предварительной записи по телефону 8(3537)44-73-39 либо при личном посещении учреждения по адресу: Оренбургская обл., г.Орск, ул.Братская 52 в рабочие дни (понедельник – пятница) с 10.00 до 16.00ч.

9.2. При поступлении обращения о записи на личный прием заведующий канцелярией проверяет его на соответствие следующим требованиям:

- наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);
- указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);
- наличие личной подписи и даты;
- предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в приеме обращения о записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

9.3. Личный прием граждан ведётся директором учреждения по адресу: Оренбургская обл., г. Орск, ул.Братская 52, каждый вторник, каждого месяца с 15.00 до 17.00.

9.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приёма граждан.

9.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Порядком.

9.7. 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 Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

10. Контроль над исполнением письменных обращений

10.1. Директор учреждения 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.

10.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии и утвержденный директором учреждения.

11. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

11.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

11.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Срок действия Порядка не ограничен. При изменении законодательства в акт вносятся изменения в установленном порядке.