

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора МАУК
«Дворец культуры им. И.И. Лепсе»
№ 01-04/69 от 13.04.2016г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
МУНИЦИПАЛЬНОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
«ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ И.И. ЛЕПСЕ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении культуры «Дворец культуры им. И.И. Лепсе» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано на основе Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации городского округа г. Выкса Нижегородской обл., утвержденным Постановлением администрации городского округа город Выкса Нижегородской области от 04.06.2015 N 1781, в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", иными правовыми актами, принятыми органами местного самоуправления городского округа город Выкса.

1.3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры им. И.И. Лепсе» (далее - Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединения граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Учреждения: Нижегородская область, г. Выкса, ул. Ленина, здание 11

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): dk.okrug-wyкса.ru

Адрес электронной почты: dklepse2015@mail.ru

График работы администрации учреждения:

понедельник - четверг: 8.00 - 17.00;

пятница: 8.00 - 16.00;

выходные дни: суббота - воскресенье.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру:
(83177) 3-11-82.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах подразделений Учреждения размещены на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.4. Гражданин может лично передать письменное обращение в приемную Учреждения по адресу: 607060, Нижегородская область, г. Выкса, ул. Ленина, здание 11.

1.5. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений и о ходе рассмотрения устных обращений граждан предоставляется секретарем руководителя Учреждения по телефону: (83177) 3-11-82.

1.6. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими отделами по вопросам, отнесенным к их ведению, в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, днях и часах, о чем информация доводится до сведения граждан.

2. Порядок работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридических лиц (далее - обращения граждан)

2.1. Порядок регистрации обращений граждан.

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем руководителя (далее – специалист)

Специалист при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется

после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: "Письма в адрес Учреждения нет" с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, оригиналами личных документов, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в архиве, второй приобщается к поступившему обращению.

2.1.2. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется руководителю учреждения или заместителям в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или 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 настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы, ходатайства. 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.

2.2.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Руководитель учреждения, заместители, руководители отделов вправе

устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан при поступлении обращений на их имя.

2.2.2.1. Руководители и иные должностные лица учреждения обязаны обеспечить прием Уполномоченного по защите прав предпринимателей РФ и Нижегородской области, а также предоставить ему запрашиваемые сведения, документы и материалы в срок, не превышающий 15 дней со дня получения соответствующего запроса.

2.2.2.2. Руководители и иные должностные лица учреждения обязаны обеспечить прием Уполномоченного по защите прав человека РФ и Нижегородской области, а также, получив представление Уполномоченного, обязаны в месячный срок рассмотреть его и о принятых мерах письменно информировать Уполномоченного. В случае, если рекомендации Уполномоченного не выполнены, в ответе должно содержаться обоснование причин их невыполнения.

Запрошенные материалы и документы и иная информация должны быть направлены Уполномоченному не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

2.2.2.3. Руководители и иные должностные лица учреждения обязаны обеспечить прием Уполномоченного по правам ребенка в РФ и Нижегородской области, а также оказать Уполномоченному содействие в осуществлении его полномочий:

1) предоставить по запросам Уполномоченного сведения, документы, материалы, иную информацию, необходимую для осуществления его полномочий, в срок не позднее 30 дней со дня получения письменного запроса, если в самом запросе не установлен иной срок;

2) предоставить по запросам Уполномоченного объяснения по вопросам, связанным с соблюдением и защитой прав и законных интересов ребенка;

3) при получении заключения Уполномоченного, содержащего рекомендации относительно возможных и необходимых мер по защите прав и законных интересов ребенка, в тридцатидневный срок рассмотреть его и в письменной форме сообщить о принятых мерах Уполномоченному. В случае, если рекомендации Уполномоченного не выполнены, в ответе должно содержаться обоснование причин их невыполнения.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, руководитель учреждения, 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.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением

гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Письменное обращение, содержащее 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

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.

2.2.7. Если в письменном 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, руководитель учреждения 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 направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.8. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. После рассмотрения руководителем учреждения поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение учреждения согласно резолюции.

Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с поручением, изложенным в резолюции.

2.3.2. Контроль сроков исполнения, а также подготовку ответа заявителю и в другую организацию осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.3.3. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение учреждения, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию учреждения;

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению учреждения, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.5. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и подписывается руководителем учреждения.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.3.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может

быть направлена жалоба.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения, проводится в целях поддержания контактов учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в учреждении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Прием граждан в учреждении ведется в соответствии с утвержденным графиком.

3.3. Запись на прием, организация проведения личного приема руководителя учреждения возлагается на секретаря руководителя.

3.4. Предварительная запись осуществляется еженедельно каждый понедельник и пятницу с 09-00 до 16-00.

3.6. Секретарь руководителя информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляют формирование необходимой для приема информации.

3.7. Секретарь руководителя вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

3.8. При осуществлении записи на личный прием секретарь руководителя осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением N 2 к настоящему Положению.

3.9. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) руководителя, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону или иным способом.

3.10. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.11. Во время личного приема гражданин может сделать устное

заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.12. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.13. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Рассмотрение обращений граждан, поступивших по электронной почте или через сайт учреждения

5.1. Прием и регистрация интернет-обращений осуществляет секретарем руководителя.

5.2. Ответ на интернет-обращение направляется гражданину в письменном виде по электронному адресу, указанному в обращении, секретарем руководителя в сроки, установленные Российским законодательством.

5.3. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, за достоверность и полноту предоставляемых сведений при рассмотрении обращений граждан возлагается на ответственных исполнителей.

8. Организация контроля и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

8.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Организация контроля за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

8.2. Организация контроля за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь руководителя.

8.3. Обращения граждан систематически анализируются уполномоченным лицом, ответственным за прием обращений, по следующим направлениям:

- количество рассмотренных обращений;
- полнота (полное или частичное удовлетворение обращения) и своевременность рассмотрения обращений граждан.

8.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководитель

учреждения. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

8.6. Должностные лица и работники учреждения несут ответственность за нарушение настоящего положения в соответствии с законодательством.

Приложение № 1
к положению о порядке рассмотрения
обращений граждан

ФОРМА
журнала учета обращений граждан

п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

