



МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА ТЮМЕНИ
«ДОМ КУЛЬТУРЫ И ТВОРЧЕСТВА «ТОРФЯНИК»

ПРИКАЗ

от 05 августа 2016г.

№ 430/р

О порядке рассмотрения обращений
граждан

В целях урегулирования отношений при рассмотрении обращений, поступивших в муниципальное автономное учреждение культуры города Тюмени «Дом культуры и творчества «Торфяник»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан согласно приложению к настоящему приказу.
2. Менеджеру по персоналу Мощенковой Е.В. разместить Порядок рассмотрения обращения граждан, утвержденный настоящим приказом, в день его издания на информационных стендах, а также на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» в течение 3-х дней со дня его издания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

С.М. Шкурина

С приказом ознакомлен(а):

« 05 » августа 2016г.

Мощенкова Е.В. | Мощенкова Е.В. |

ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», устанавливает процедуру рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении культуры города Тюмени «Дом культуры и творчества «Горфяник» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц за исключением обращений, процедура рассмотрения которых установлена законодательством Российской Федерации, правовыми актами Тюменской области, муниципальными правовыми актами города Тюмени.

1.3. Локальными нормативными актами Учреждения могут устанавливаться особенности рассмотрения отдельных обращений граждан в зависимости от предмета обращения.

1.4. Обращения граждан с жалобами, заявлениями или предложениями принимаются Учреждением в устной форме, письменной форме или по электронной почте. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.5. В целях реализации прав граждан на обращение в Учреждении обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.6. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в соответствии с Правилами делопроизводства в Учреждении в течение трех календарных дней с момента его поступления в Учреждение.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней с даты его регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Учреждение:

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

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

в) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.5 настоящего Порядка;

г) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или организацию в соответствии с их компетенцией.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.3. Учреждение при получении письменного 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.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или в организацию 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.

3.5. В случае, 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, Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ, ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти, органы местного самоуправления, по исполнению которых может быть указан другой срок.

4.2. В исключительных случаях, директор Учреждения или уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Ответ на обращение оформляется на бланке исходящего письма Учреждения, подписывается директором Учреждения или иным уполномоченным на то лицом. При необходимости в ответе указываются меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

4.4. В случае если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае если обращение поступило в Учреждение по электронной почте в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения и иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах Учреждения, на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

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

5.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Вопросы рассмотрения обращений граждан, не нашедшие отражения в настоящем Положении, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными

нормативными правовыми актами города Тюмени, уставом Учреждения и иными локальными нормативными актами Учреждения.

6.2. В случае принятия нормативных правовых актов по вопросам, отраженным в настоящем Положении, содержащих иные нормы по сравнению с настоящим Положением, в части возникающего противоречия применяются указанные нормативные правовые акты, а Положение подлежит приведению в соответствие с ними в кратчайшие сроки.