



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ДКХ»

Лытова А.Б.

« 19 » декабря 2019 г.

Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в МБУК «ДКХ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – ФЗ-59), иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в МБУК «ДКХ» обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

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

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию 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 учреждения, критика его деятельности;

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 осуществляющее функции представителя учреждения.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в МБУК «ДКХ» лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения в МБУК «ДКХ» 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 и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо 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.

1.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- 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 письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу МБУК «ДКХ»: 606000, г. Дзержинск, пр-т Ленина, 62.

Интернет-обращения в форме электронного документа направляются на адрес электронной почты: dkh59@mail.ru, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением.

2.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

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

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления в МБУК «ДКХ».

2.5. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение 30-ти календарных дней.

В исключительных случаях срок может быть продлен в порядке и на сроки, предусмотренные ФЗ-59, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Обязанность по приему и рассмотрению обращений граждан возлагается на заместителей директора (по направлениям деятельности) и заведующих отделами, которые в пределах своей компетенции:

- 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 государственных органах, органах местного самоуправления 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;

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иным должностным лицам в соответствии с компетенцией;

- несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа.

2.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается директором.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

В указанных в настоящем пункте случаях гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что МБУК «ДКХ» не может предоставить ответа на полученное письменное обращение, в течение 7 дней.

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.

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.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУК «ДКХ», направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если в 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 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, директор МБУК «ДКХ» 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 МБУК «ДКХ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в МБУК «ДКХ» проводится директором и заместителями директора (по направлениям деятельности) МБУК «ДКХ».

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. 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.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

3.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУК «ДКХ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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