



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении культуры Омской области «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч»

1. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы в бюджетном учреждении культуры Омской области «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч» (далее Дворец культуры «Светоч») рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращений), и контроля за их исполнением.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Требования настоящего Положения распространяются на поступившие в Дворец культуры «Светоч» предложения, жалобы и заявления граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленные указанными лицами в Дворец культуры «Светоч» в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения в Дворец культуры «Светоч», в том числе, полученные по телефону или на личном приеме.

Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее – обращение) направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социальному и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

4. Личный прием граждан осуществляется директором Дворца культуры «Светоч» в соответствии с настоящим Положением.

обратившегося лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в таком обращении, а также в иных обращениях содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается автору обращения, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается письменно автору обращения, если его фамилия, имя, отчество и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Дворца культуры «Светоч», а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. О принятом решении сообщается автору обращения, злоупотребившему правом. Указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

16. Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор Дворца культуры «Светоч» по письменному ходатайству руководителя структурного подразделения.

17. Перечисленные в пункте 15 обращения вместе с соответствующими решениями и копиями ответов формируются в дела.

18. В случае если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в 5-дневный срок с момента его регистрации автору обращения предлагается восполнить недостающие сведения. При отказе автора обращения восполнить содержание направленного им обращения, последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.

19. Рассмотрение обращения может быть прекращено по письменному заявлению автора обращения.

20. В ответах Дворец культуры «Светоч» не может осуществляться разъяснение практики применения законодательства Российской Федерации по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Дворца культуры «Светоч», если иное не предусмотрено законодательством.

Дворец культуры «Светоч» не оказывает консультационных услуг, в ответах на обращения не производит толкование норм, терминов и понятий законодательства Российской Федерации.

В указанных случаях обратившиеся лица об этом информируются письменно.

21. В случае если повторное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в Дворец культуры «Светоч» обращения неоднократно, полно и объективно проверялись, о чем автору давались письменные мотивированные ответы, переписка с автором обращения может быть прекращена.

Переписка прекращается один раз по мотивированному заключению исполнителя, согласованному с руководителем структурного подразделения, утвержденному директором Дворца культуры «Светоч».

Обратившееся лицо о данном решении уведомляется в 5-дневный срок после его принятия, но не позднее 30 дней с момента регистрации обращения, с обязательным указанием мотивов принятого решения.

Обращение, переписка по которому прекращена, вместе с соответствующим решением помещается в дело.

22. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем

вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной (в исключительных случаях - в устной) форме, по результатам разрешения принятые необходимые меры.

При отказе в удовлетворении содержащихся в обращении требований в ответе на него в обязательном порядке разъясняется порядок обжалования принятого решения.

23. 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, обратившемуся лицу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

24. Ответы на обращения подписываются директором Дворца культуры «Светоч».

25. С согласия обратившегося лица, ему может быть дан устный ответ. В этом случае к делу приобщается письменное подтверждение о получении такого ответа.

26. При поступлении обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах его разрешения направляется одному из обратившихся лиц (как правило, стоящему первому по списку).

27. Обращения граждан в форме электронных сообщений (интернет обращений) также регистрируются, и дальнейшая работа с ними ведётся как с письменными обращениями с соблюдением требований, предусмотренных настоящим Положением в части рассмотрения и разрешения установленные сроки.

28. Основания для отказа в рассмотрении интернет-обращений, указаны в пункте 15 Положения.

III. Сроки рассмотрения обращений

29. Обращения, поступившее в Дворец культуры «Светоч», подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.

30. Директор Дворца культуры «Светоч» может устанавливать сокращенные сроки разрешения обращений.

31. Срок рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в Дворце культуры «Светоч».

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору обращения с изложением существа принятого решения.

В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

32. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором Дворца культуры «Светоч» не более чем на 30 дней на основании служебной записки руководителя структурного подразделения Дворца культуры «Светоч», подчиненное структурное подразделение которого рассматривало обращение.

О продлении срока рассмотрения автор обращения уведомляется в установленном порядке.

33. Служебная записка о продлении срока разрешения обращения представляется директору Дворца культуры «Светоч» не позднее, чем за 3 дня до истечения срока.

IV. Организация личного приема

34. Прием по вопросам, отнесенным к компетенции Дворца культуры «Светоч», проводится в целях поддержания непосредственных контактов Дворца культуры «Светоч» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

35. Личный прием граждан директором Дворца культуры «Светоч» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Информация о порядке приема (место приема, контактный телефон/факс) размещается на официальном Интернет-сайте Дворца культуры «Светоч».

36. Регистрация обращений на прием к директору Дворца культуры «Светоч», осуществляется ответственным лицом.

37. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема, проводимого директором Дворца культуры «Светоч», заносится ответственным лицом в Карточку личного приема (далее - Карточка), оформленную по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению, подписывается директором, и передаются для последующей регистрации и учета в Журнале учета личного приема (далее - Журнал), оформленному по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

Обращение (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые обратившимся лицом материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

38. В случае если обращение не соответствует вышеприведенным требованиям, обратившемуся лицу может быть отказано в приеме с разъяснением причины отказа.

Сообщение с разъяснением причины отказа в случае письменного обращения подписывается директором Дворца культуры «Светоч».

39. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Дворца культуры «Светоч», обратившемуся лицу по контактным каналам связи дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

40. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до директора Дворца культуры «Светоч» для определения им даты проведения приема.

41. Дата, место и время приема, определенные директором Дворца культуры «Светоч», доводится ответственным лицом до сведения обратившегося лица по контактным каналам связи.

42. Прибывшие на прием лица предъявляют документы, удостоверяющие их личность.

43. В случае если интересующий обратившееся лицо вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося лица может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в Карточке и в дальнейшем заносится в Журнал. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

44. В случае если на приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, обратившемуся лицу предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению для рассмотрения по существу в соответствующее структурное подразделение Дворца культуры «Светоч».

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

Приложение

Напечатано с помощью гибкого листометра в БУК «Дворец культуры «Светоч»

V. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

46. Контроли и ответственность за соблюдение установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Дворец культуры «Светоч», куда поступило на рассмотрение обращение.

47. Лица, виновные в нарушении требований Закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

КАРТОЧКА

личного приема

(фамилия, инициалы, отчество, адрес места жительства обратившегося лица, адрес фактического проживания (юридического лица))

Краткое содержание обращения

Содержание принятого решения по обращению (должность лица, производившего личный прием, подпись, фамилия и инициалы, дата)

(фамилия и инициалы, подпись обратившего лица, дата)

Приложение 1

к Положению о порядке рассмотрения в БУК «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч» обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

КАРТОЧКА личного приема

(фамилия, имя, отчество, адрес места жительства обратившегося лица, адрес фактического
нахождения

дата приема	регистрационный номер обращения	наименование юридического лица, обратившегося	краткое содержание обращения	прием (принятое решение)	дата приема

Содержание принятого решения по обращению (должность лица, производившего личный прием, подпись, фамилия и инициалы, дата)

(фамилия и инициалы, подпись обратившегося лица, дата)

Приложение 2

к Положению о порядке рассмотрения в БУК «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч» обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

ЖУРНАЛ

учета личного приема

БУК «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч»

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя и отчество обратившегося лица, полное наименование юридического лица	Адрес места жительства обратившегося лица, фактического нахождения юридического лица	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Фамилия, инициалы и подпись лица, проводившего прием
I	II	III	IV	V	VI	VII

Все обращения граждан в БУК «Дворец культуры и семейного творчества «Светоч» подлежат рассмотрению. Порядок рассмотрения - это поступление в Дворец культуры и семейного творчества «Светоч» граждан, объединений граждан, в том числе граждан, для назначаемых уполномоченных граждан в Дворец культуры «Светоч» в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения в Дворец культуры «Светоч», в электронном виде, полученные по телефону или на личном приеме.

Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (заявка - обращение) - написанные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменной форме или форме электронного документа; представление, заявление или письмо, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу;

жалоба - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, должностного лица или общественного организма, органа местного самоуправления, должностного лица, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

заявление - право гражданина, включаемое в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, должностных лиц, работ государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - право гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, требований, свобод или законных интересов других лиц.

Все обращения граждан осуществляются директором Дворца культуры «Светоч» в соответствии с Концепцией Централизацией.