

Согласовано:
Председатель профсоюзного комитета

 В.Г.Иванов

01.01.2020 г.

Утверждаю:
Директор ГАУК «Саратовский
областной
методический кино-

И. [подпись] [подпись]
01.01.2020 г.



ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «САРАТОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МЕТОДИЧЕСКИЙ КИНОВИДЕОЦЕНТР»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано для Государственного автономного учреждения культуры «Саратовский областной методический киновидеоцентр» (далее по тексту – Учреждение) в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации,
Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
Уставом Учреждения.

1.2. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц в Учреждении.

1.3. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно: порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Положение распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

1.5. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

предложение - вид обращения гражданина рекомендательного характера, направленного на улучшение организации деятельности Учреждения, их должностных лиц;

заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными актами Учреждения;

ходатайство - вид обращения гражданина в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и т.д.

жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) нарушенных прав и законных интересов.

коллективное обращение - обращение двух и более граждан, (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

2.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц, относящихся к компетенции Учреждения, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

2.2. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей юридических лиц, являются:

доступность для беспрепятственного обращения к руководителю Учреждением и его заместителям;

строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;

внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

2.3. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, представителей юридических лиц, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2.4. Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителем.

2.5. Дни и часы приема граждан и представителей юридических лиц руководителем, его заместителем, устанавливается согласно режиму работы учреждения.

2.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

2.7. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

2.8. Посетитель предъявляет ответственному, должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Все данные вносятся в журнал учета личного приема граждан.

2.9. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию заведующего Учреждением, принимается письменное обращение, которое немедленно передается для регистрации в сектор делопроизводства.

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

3. Письменная форма обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина должно содержать Имя, фамилию и отчество должностного лица, которому изложено существо обращения (с указанием для жалобы: какие права заявителя действием или бездействием каких должностных лиц нарушены), фамилию, имя, отчество заявителя, данные о месте жительства (места пребывания) или работы (учебы), дату и личную подпись.

3.2. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии. Гражданин вправе обратиться с просьбой - направить ответ на имя уполномоченного им лица.

3.3. Обращение гражданина, не содержащее его фамилии и данных о месте его жительства (месте пребывания) или работы (учебы), личной подписи, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

3.4 Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки правоохранительные органы.

3.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

3.6. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый электронный адрес, суть предложения, заявления или жалобы. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.7. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение в муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.

3.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то заведующий Учреждением или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.10. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.11. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение с учетом требований пункта 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3.12. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется проведение проверки, директор Учреждения назначает проверку и при необходимости продлевает срок исполнения.

3.13. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.14. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации (разновидность документа, автор, дата, номер и

наименование), с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

4. Устная форма обращения граждан

4.1 Устные обращения к директору Учреждения поступают от граждан во время личного приема.

4.2. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме.

4.3. В случае если обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, устное обращение оформляется справкой должностного лица, к которому поступило обращение, и в дальнейшем рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

5. Обязанности должностных лиц Учреждения по рассмотрению обращений граждан

5.1. Должностные лица Учреждения обязаны:

обеспечивать необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений граждан должностными лицами, правомочными принимать решения;
принимать обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;
своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам граждан разъяснять порядок обжалования принятых решений;
систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан, содержащиеся в них критические замечания;
регулярно проводить личный прием граждан, информировать население о времени и порядке личного приема;

5.2. Должностным лицам Учреждения без согласия обратившихся граждан запрещается разглашение сведений и распространение информации о частной жизни граждан, ставших известными должностным лицам в связи с рассмотрением обращений граждан.

6. Права должностных лиц по рассмотрению обращений граждан

6.1. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции вправе:
приглашать обратившихся граждан для личной беседы;
в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных, юридических и физических лиц;
создавать комиссии для проверки фактов.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения граждан рассматриваются должностными лицами в срок до 7 календарных дней со дня их регистрации.

7.2. Обращения, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно, в срок не более 3 календарных дней.

7.3. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены должностными лицами не более, чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

7.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

7.5. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировки и т.п.) не снимает с директора Учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение (разрешение) обращений граждан.

8. Ответственность граждан за содержание их обращений

8.1. Обращения граждан, которые содержат заведомо ложные сведения, материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, должностными лицами Учреждения не рассматриваются и могут быть переданы в соответствующие органы для последующего рассмотрения и принятия мер по возложению ответственности за нанесенные оскорбления.

9. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме граждан

9.1. Контроль за исполнением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 8 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

9.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

9.3. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль.

10. Срок действия Положения

10.1. Положение вводится в действие с момента его утверждения по Учреждению. Срок действия Положения не ограничен.