

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом директора
муниципального бюджетного
учреждения культуры
«Северодвинский городской
краеведческий музей»

В.И. Стурова

№ 54/ОД от «22» марта 2019г.

Положение об организации работы с обращениями граждан

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее именуются – обращения) граждан сотрудниками муниципального бюджетного учреждения культуры «Северодвинский городской краеведческий музей» (далее именуется – Музей).

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в Музей, исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции Музея, работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти Архангельской области, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в Музей или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Музея, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

3) 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 Музея и должностных лиц, либо критика деятельности Музея и должностных лиц;

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

5) должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

2. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

4. При обращении в форме электронного документа 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, наименовании структурного подразделения Музея, ответственного за его исполнение, осуществляет специалист по учётно-хранительской документации Музея.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется сотрудниками структурного подразделения Музея, ответственного за исполнение.

Иная справочная информация:

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Музея в сети «Интернет».

График приёма граждан размещается на информационных стендах, находящихся в холле Музея, а также на официальном сайте Музея в сети «Интернет».

6. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан Музея в течение трёх дней с даты поступления в Музей.

Письменное обращение граждан, поступившие в Музей, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Музея, направляется в течение 7 дней со

дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

7. Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) поступают через официальный сайт Музея путём заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведётся как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

- отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Музей или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Музей в письменной форме.

8. Регистрация письменных обращений граждан и Интернет-обращений граждан осуществляется специалистом по учётно-хранительской документации Музея путём внесения необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в системе учёта.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карта (далее именуется – РКК).

Специалист по учётно-хранительской документации при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Музей от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворён данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого письма истёк установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторно».

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, фамилии других двух авторов, а также общее число авторов указываются в графе «Аннотация обращения». Такое обращение считается коллективным. В РКК делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Музея установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения.

Специалист по работе с обращениями граждан, осуществляющий регистрацию обращений граждан, ведёт «Журнал учёта обращений граждан» по прилагаемой к настоящему Положению форме.

9. Направление письменного обращения граждан на рассмотрение по подведомственности.

Поступившие в Музей обращения граждан передаются для первичного рассмотрения директору музея, который, в зависимости от содержания, в трёхдневный срок ставит резолюцию.

Обращения, рассмотренные директором Музея, передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

10. Отдельные обращения граждан рассматриваются Музеем в следующем порядке:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ – письменный ответ на обращение не даётся;

2) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остаётся без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем структурного подразделения Музея сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем специалистом по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) в письменном обращении 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 - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Музея;

5) 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 ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Музей;

обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Музея, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

11. Все обращения граждан, поступившие в Музей, подлежат обязательному рассмотрению.

Руководители структурных подразделений Музея рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно», рассматриваются руководителями структурного подразделения Музея незамедлительно.

Сотрудники Музея, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Музей граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

12. Обращение граждан считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях – в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы.

• Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

13. Письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской передаются Специалисту по работе с обращениями граждан для регистрации.

Специалистом по работе с обращениями граждан письменным ответам присваиваются регистрационные номера.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку специалист по работе с обращениями граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом письменные ответы передаются для отправки адресатам.

14. Организация и проведение личного приёма граждан.

Личный приём граждан директором Музея осуществляется в соответствии с графиком личного приёма, утверждаемым приказом Музея.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на приём в порядке очередности.

Результаты приёма заносятся в карточку личного приёма.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма гражданина, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

На личном приёме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приёме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приёме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

15. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Музея, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

16. Анализ обращений граждан.

Руководители структурных подразделений Музея обеспечивают учёт и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Музея в пределах его полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений Музея организуют учёт и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

17. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется директором Музея.

18. Личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений Музея.

19. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля специалистом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

20. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приёме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

21. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений принятых должностными лицами Музея, зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

Обращение гражданина подаётся в письменной форме либо при личном приёме.

При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) должность должностного лица Музея, действие (бездействие) которого обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату.

22. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1-5 пункта 10 настоящего Положения.

Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

23. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, директор Музея:

– признает правомерными действия (бездействия) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;

– признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

24. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Музея в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой России;
- по электронной почте.