

УТВЕРЖДЕНО
от 14.03.2016 №19/1

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ «ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ «САЛЮТ»
П Р И К А З

№ _____

Об организации работы с обращениями

В целях обеспечения качественной и эффективной работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и соблюдения при этом конституционных прав граждан на право обращений, в соответствии с нормами законодательства Российской Федерации по рассмотрению письменных и устных обращений граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют» обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (Приложение).

2. Назначить Бушеву Полину Михайловну, помощника директора общего отдела, ответственным лицом за организацию в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют» делопроизводства по обращениям граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

3. Суетину Станиславу Сергеевичу, начальнику отдела молодежной и рекламной политики, проконтролировать размещение на официальном Интернет-сайте Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют» следующей информации:

- о порядке рассмотрения в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют» обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- о порядке приёма (месте приема, условиях приема, необходимых документах, контактный телефон/факс) в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют».

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на директора Могинова А.Р.

Директор

А.Р. Могинов

Приложение
к приказу ГБУК г. Москвы «ДК «Салют»
от _____ № _____

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения в Государственном бюджетном учреждении
культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют»
обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

I. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют» (далее - ГБУК г. Москвы «ДК «Салют») 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 ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» предложения, жалобы и заявления граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), направленные указанными лицами в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», в том числе, полученные по телефону или на личном приеме.

4. Личный прием граждан осуществляется директором ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» в соответствии с настоящим Положением.

5. Устанавливается день личного приема в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют»: понедельник с 16.00 до 18.00.

Встречи с представителями политических и других организаций проводятся после согласования с отделом по развитию культурных центров Департаментом культуры города Москвы.

6. Обращения рассматриваются в структурном подразделении ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», в компетенции которого находится рассматриваемый вопрос.

7. Запрещается поручать рассмотрение обращений работникам ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», действия (бездействия) которых обжалуются или оспариваются.

8. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на руководителей структурных подразделений ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», которые в пределах своих полномочий обязаны:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;

принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей;

информировать в установленном порядке заявителей о результатах рассмотрения и разрешения обращений.

9. Ответственность за организацию делопроизводства по обращениям возлагается на начальника общего отдела. На время отсутствия начальника общего отдела ответственность за организацию делопроизводства по обращениям возлагается на помощника директора общего отдела.

10. Переписка по обращениям в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» выделяется в отдельное делопроизводство, предусматривающее специальный контроль исполнения поручений, хранение и учет в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» оригиналов документов по данным обращениям.

11. Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес обратившегося, наименование органа или должности лица, которым оно направлено, изложение сути обращения, а также дату. Письменное обращение должно быть подписано лицом, от чьего имени оно составлено, либо его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке.

12. Обращения, поступившие на Интернет-сайт ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», через Электронную приемную Интернет-сайт ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

13. Работникам ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» запрещается использование в целях, не связанных с рассмотрением обращения, распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращений, без их согласия.

По просьбе автора обращения не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы и другие персональные данные.

II. Порядок рассмотрения обращений

14. Обращения, поступившие в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», подлежат в установленном порядке регистрации в течение 3 дней с момента получения, учету и обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений недопустим.

15. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

16. Обращение с резолюцией директора ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», осуществляющего личный прием, должно быть передано в структурное подразделение не позднее следующего дня после наложения резолюции.

17. По каждому обращению в структурных подразделениях ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» может быть принято одно из следующих решений:

о принятии к рассмотрению;

об оставлении без рассмотрения обращения, не имеющего смыслового содержания, с извещением об этом автора обращения.

18. В случае письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», автору обращения направляется разъяснение, что решение данного вопроса не входит в компетенцию учреждения.

19. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», организация рассмотрения и разрешения обращения возлагается на руководителя структурного подразделения ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», указанного в списке исполнителей первым; другим структурным подразделением ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» передаются копии обращения.

20. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество 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, 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.

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 ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. О принятом решении в 7-дневный срок сообщается автору обращения, злоупотребившему правом. Указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

21. Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» по письменному ходатайству руководителя структурного подразделения.

22. Перечисленные в пункте 20 обращения вместе с соответствующими решениями и копиями ответов формируются в дела.

23. 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.

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

25. В ответах ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» не может осуществляться разъяснение практики применения законодательства Российской Федерации по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», если иное не предусмотрено законодательством.

ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» 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.

26. В случае если повторное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» 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 ГБУК г. Москвы «ДК «Салют».

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.

27. 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 приняты необходимые меры.

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

28. 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.

29. Ответы на обращения подписываются директором ГБУК г. Москвы «ДК «Салют».

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

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

32. Ответ на дубликат обращения, поступивший по истечении срока разрешения первого, направляется автору обращения с кратким изложением существа принятого решения, ссылкой на дату и исходящий номер ранее направленного ответа. Ответ на дубликат обращения дается за подписью руководителя структурного подразделения ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», к полномочиям которого относится рассмотрение обращения.

Если дубликат обращения поступил до истечения срока разрешения первого обращения, автору обращения направляется один ответ в соответствии с требованиями настоящего Положения.

33. 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 в установленные сроки.

34. Основаниями для отказа в рассмотрении интернет-обращений, помимо оснований, указанных в пункте 20 Положения, также могут являться:

указание автором обращения недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

III. Сроки рассмотрения обращений

35. Письменное обращение, поступившее в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.

36. Директор ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» может устанавливать сокращенные сроки разрешения обращений.

37. Срок рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют».

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.

38. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» не более чем на 30 дней на основании служебной записки руководителя структурного подразделения ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», подчиненное структурное подразделение которого рассматривало обращение.

О продлении срока рассмотрения автор обращения уведомляется в установленном порядке.

39. Служебная записка о продлении срока разрешения обращения представляется директору ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» не позднее, чем за 3 дня до истечения срока.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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

41. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:
постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

снятие обращений с контроля.

42. Все обращения, поступающие в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», ставятся на контроль.

43. Ответственность за соблюдение установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений возлагается на руководителей структурных подразделений ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», куда поступило на рассмотрение обращение.

44. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», а также выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» осуществляется учет обращений, передаваемых в соответствующие структурные подразделения ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях.

Анализ работы с обращениями представляется директору ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» совместно с предложениями по совершенствованию данной работы по мере необходимости.

45. Поручения о рассмотрении обращений снимаются в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» с контроля после направления ответов на данные обращения.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, а также предусмотрены дополнительные ответы, снимаются в ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» с контроля после направления окончательных на них ответов.

V. Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений

46. Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность лиц, допустивших эти нарушения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VI. Организация личного приема

47. Прием по вопросам, отнесенным к компетенции ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», проводится в целях поддержания непосредственных контактов ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

48. Личный прием граждан директором ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Информация о порядке приема (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном Интернет-сайте ГБУК г. Москвы «ДК «Салют».

49. Регистрация обращений на прием к директору ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», осуществляется помощником директора общего отдела (далее – ответственное лицо).

50. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема, проводимого директором ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», 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 в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Дворец культуры «Салют» (далее – Журнал), оформленному по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

51. Ответственным лицом осуществляется предварительное рассмотрение обращений о приеме на соответствие следующим требованиям:

просьба обратившегося лица о приеме не должна быть анонимной;

интересующий обратившееся лицо вопрос должен относиться к компетенции ГБУК г. Москвы «ДК «Салют»;

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.

52. 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 ГБУК г. Москвы «ДК «Салют».

53. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», обратившемуся лицу по контактными каналам связи дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

54. В случае если в ходе рассмотрения обращения возникает необходимость проверки прилагаемых к нему документов и материалов и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то обратившееся лицо дополнительно уведомляется о дате приема. Срок проверки не должен превышать 7 календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на 15 календарных дней с разрешения директора ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» по служебной записке в установленном порядке соответствующего руководителя структурного подразделения ГБУК г. Москвы

«ДК «Салют», должностными лицами которого проводилась проверка представленных обратившемся лицом материалов.

55. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до директора ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» для определения им даты проведения приема.

56. Дата, место и время приема, определенные директором ГБУК г. Москвы «ДК «Салют», доводится ответственным лицом до сведения обратившегося лица по контактными каналам связи.

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

58. 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.

59. 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 ГБУК г. Москвы «ДК «Салют».

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

61. ГБУК г. Москвы «ДК «Салют» обобщает и по мере необходимости готовит отчет о результатах приема обращений по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения в
«ДК «Салют» обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц

КАРТОЧКА
личного приема

" __ " _____ 201__ г.

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

Краткое содержание обращения

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
«ДК «Салют» обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц

ЖУРНАЛ
учета личного приема
в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
«Дворец культуры «Салют»

№ 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

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения в
«ДК «Салют» обращений граждан,
объединений граждан, в том числе
юридических лиц

ОТЧЕТ
о результатах личного приема
в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
«Дворец культуры «Салют»
за 20__ год

	Количество обращений (всего)	Результаты рассмотрения обращений			
		Удовлетворено	Даны разъяснения	Отказано	Предложен о оставить письменное обращение
Принято директором ГБУК г. Москвы «ДК «Салют»					