

УТВЕРЖДАЮ

Директор Муниципального автономного учреждения «Парк культуры и отдыха «Волжский» городского округа город Волжский Волгоградской области

А.В. Игнатов

2017 года



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении «Парк культуры и отдыха «Волжский» городского округа – город Волжский Волгоградской области (МАУ «ПКиО «Волжский»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в образовательном учреждении, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Положение распространяется на все индивидуальные и коллективные обращения граждан и объединений граждан, поступившие в МАУ «ПКиО «Волжский» в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения за исключением обращений, которые, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Обращения поступают в МАУ «ПКиО «Волжский» в виде предложений, заявлений, жалоб в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

2. Основные термины

2.1. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в настоящем Положении используются следующие термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в МАУ «ПКиО «Волжский» или должностному лицу МАУ «ПКиО «Волжский» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАУ «ПКиО «Волжский»;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности МАУ «ПКиО «Волжский», развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

- 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 МАУ «ПКиО «Волжский»;

- 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 либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МАУ «ПКиО «Волжский».

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Граждане и объединения граждан могут передать (направить) письменное обращение в МАУ «ПКиО «Волжский» одним из следующих способов:

- лично или через уполномоченного представителя в приемную директора по адресу: г. Волжский, ул. Сталинградская, д. 4;
- почтовым отправлением;
- в электронном виде;
- обратиться с устным обращением на личном приеме, осуществляемом должностными лицами МАУ «ПКиО «Волжский».

3.2. Все поступающие в МАУ «ПКиО «Волжский» обращения (кроме устных) подлежат регистрации в приемной директора.

3.3. Регистрация письменных обращений осуществляется в специальном журнале в день поступления обращения в МАУ «ПКиО «Волжский». В него заносятся следующие сведения:

- регистрационный номер обращения и дата;
- фамилия, имя, отчество и адрес;
- содержание обращения;
- подпись делопроизводителя (должностного лица) в получении обращения.

Журнал регистрации должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью.

3.4. При регистрации делопроизводителем проверяется содержание прилагаемых документов в соответствии с их перечнем, приведенным в обращении. Все документы, приложенные к обращению, прикрепляются к тексту обращения.

К обращению, поступившему по почте прикрепляется конверт, который хранится вместе с обращением.

3.5. В случае если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ «ПКиО «Волжский», оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, за уведомлением гражданина, направившего обращение не поддается прочтению.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Требования к оформлению обращений

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица МАУ «ПКиО «Волжский», либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде);
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;
- ставит личную подпись и дату.

4.3 Электронное обращение может оформляться и направляться через официальную электронную почту МАУ «ПКиО «Волжский»: park.volzsky@gmail.com.

4.4. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (электронного сообщения), и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен гражданину в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Рассмотрение обращений и контроль за соблюдением порядка рассмотрения граждан

5.1. Обращения после обработки и регистрации передаются директору для определения должностного лица, ответственного за подготовку ответа на обращение.

В соответствии с резолюцией директора делопроизводитель ставит обращение на контроль и передает его в структурное подразделение (ответственному исполнителю структурного подразделения) для подготовки ответа на обращение.

5.2. Письменное обращение рассматривается в МАУ «ПКиО «Волжский» в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, если более меньший срок для подготовки ответа не установлен директором.

5.3. Должностное лицо МАУ «ПКиО «Волжский», ответственное за подготовку ответа, при рассмотрении обращения обязано:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные сроки.

- сдать ответ на обращение в приемную директора для регистрации и отправки почтовой связью общего пользования.

- обеспечить отправку ответа на обращение со служебной электронной почты на адрес электронной почты, указанный гражданином в обращении (в случае, если ответ по просьбе гражданина должен быть направлен ему по электронной почте).

Ответ на обращение отправляется с пометками «Уведомить о доставке этого сообщения», «Уведомить о прочтении этого сообщения».

5.4. Ответ на обращение, подписанный уполномоченным должностным лицом Учреждения, должен быть сдан ответственным исполнителем в приемную директора для регистрации и отправки гражданину не позднее чем за три рабочих дня до истечения общего срока для рассмотрения обращения, установленного пунктом 5.2. настоящего Положения.

При подготовке и выдаче в ответ на обращение граждан запрашиваемых справок установленной формы или дубликатов документов оформление сопроводительного письма в обязательном порядке не требуется.

Ответ на обращение оформляется ответственным исполнителем на бланке МАУ «ПКиО «Волжский» и подписывается директором (иным уполномоченным лицом по доверенности).

5.5. Отправка ответа на обращения производится, как правило, заказным письмом почтовой связью общего пользования.

5.6. Письмо с ответом на обращение сдается делопроизводителем на Почтамт не позднее рабочего дня, следующего за днем представления ответственным исполнителем ответа на обращение в Приемную директора.

После регистрации в приемной директора ответа на обращение и его отправки адресату оно снимается с контроля.

5.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.8. В случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, исполнитель информирует директора, после чего обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9. МАУ «ПКиО «Волжский» или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. 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, должностное лицо 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 МАУ «ПКиО «Волжский» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.12. В случае, если поступившее обращение предусматривает необходимость предоставления персональных данных физических лиц, подготовка ответа и предоставление запрошенных сведений осуществляются с учетом норм действующего законодательства о защите персональных данных.

5.13. В исключительных случаях, а также в случае, предусмотренном частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» директор вправе принять решение о продлении срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением исполнителем о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в МАУ «ПКиО «Волжский» в обязательном порядке проводится директором Учреждения, а также, при необходимости, руководителями структурных подразделений.

6.2. Личный прием граждан ведется по адресу: Волгоградская обл., г. Волжский, ул. Сталинградская, д. 4 в соответствии с рабочим графиком директора Учреждения. Запись на личный прием производится по телефону: 8-8443-77-70-39 по рабочим дням с 08.00 до 17.00.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, почтовый адрес (по которому должен быть направлен ответ). При отказе гражданина предъявить документ, удостоверяющий его личность, или документ, его заменяющий, посетителю отказывается в личном приеме.

6.4. Содержание устного обращения при личном приеме заносится в журнал регистрации, указанном в п. 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, о чем делается запись в вышеназванном журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные настоящим Положением.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Ответственность

7.1. Должностные лица МАУ «ПКиО «Волжский» несут ответственность за невыполнение требований настоящего Положения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. Нарушение требования настоящего Положения является основанием для привлечения должностных лиц МАУ «ПКиО «Волжский» к дисциплинарной ответственности.