

Порядок работы с обращениями граждан в ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2024 № 547-ФЗ).

1.2. Порядок определяет алгоритм рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – граждане) а именно, порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в ГКБУК «ПГКУБ им. А.М. Горького (далее - учреждение).

1.3. Граждане, имеют право обращаться лично, а также направлять в учреждение коллективные обращения. Обращения могут направляться:

- почтовым отправлением;
- путем личного обращения в учреждение;
- в форме электронного документа исключительно с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

1.4. Для реализации целей Порядка используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее обращение), направленное в учреждение, это предложение, заявление или жалоба, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, а также устное обращение гражданина:

Предложение - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности учреждения, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

Заявление - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе учреждения, либо критика должностных лиц;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками

учреждения требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.6. При рассмотрении обращения в учреждении гражданин имеет право:

1.6.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

1.6.2. получать информацию о дате и номере регистрации обращения;

1.6.3. получать письменный мотивированный ответ по существу всех поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

1.6.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

1.6.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, соответствующее установленным требованиям, подлежит регистрации и рассмотрению.

2. Требования к обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

2.2. В случае некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы

и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового) по которому следует направить ответ.

2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

2.4.1. обращения, в которых не указаны предусмотренные законодательством Российской Федерации фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес (для направления ответа в бумажном виде) к рассмотрению не принимаются.

2.4.2. В соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» не подлежат рассмотрению (не дается ответ по существу поставленных вопросов) обращения, в которых:

1) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) текст не поддается прочтению;

3) обжалуется судебное решение;

4) в 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;

5) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. - 2.3. настоящего Порядка, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.6. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

3.2. После изучения обращения, проверки личных данных заявителя, обращение регистрируется работником учреждения, ответственным за делопроизводство в журнале входящей корреспонденции.

3.3. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется руководителем учреждения, который назначает исполнителя.

3.4. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более

чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения при наличии исключительных обстоятельств граждан уведомляется официально.

3.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи 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

3.6. Обращения депутатов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

3.7. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

3.8. Исполнитель, назначенный руководителем, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю учреждения на утверждение.

3.9. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.10. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой - заявителю обращения, третий остается в учреждении.

3.11. При получении проекта ответа на обращение, руководитель проверяет его на предмет правильности оформления, полноты информации, соответствия действующему законодательству. При согласии с представленным проектом ответа, руководитель передает его для направления заявителю. Если не согласен, возвращает исполнителю на доработку.

3.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.13. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех обстоятельств, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем 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.

3.14. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.15. Рассмотрение обращения считается окончанным, когда разрешены все поставленные в нем вопросы либо при невозможности разрешения по каждому даны подробные мотивированные разъяснения.

3.16. Руководитель учреждения обеспечивает принятие мер по разрешению поставленных в обращениях вопросов и устранению выявленных нарушений, проверяет исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан, проверяет в структурных подразделениях состояние работы с обращениями, организацию личного приема граждан.

4. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

4.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя учреждения.

4.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

4.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом учреждения и вводится в действие в установленном им порядке.

5.2. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.