

ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА



Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества»

ПРИКАЗ

« 09 » августа 2019 года

№ 84/П

г. Ханты-Мансийск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества» (далее – Учреждение) приказываю:

1. Утвердить Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества» (приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Отделу информационно-аналитической и методической работы (Сургутсков С.С.) обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте Учреждения.
3. Отделу организационно-правовой и кадровой работы довести настоящий приказ до всех сотрудников Учреждения под роспись.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по информационно-методической деятельности Сидорейко Н.В.

Директор



Е.Е. Исламуратова

Приложение 1 к приказу
АУ «Окружной Дом народного творчества»
от «09» августа 2019 года
№ 84 /П

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в
том числе юридических лиц, поступающих в автономное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Окружной Дом народного творчества»

Настоящее Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества» (далее – Положение), разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральный закон от 22.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которыми регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации, объединениями граждан, включая юридические лица, (далее - гражданин), закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам, и устанавливает правила приема и порядок рассмотрения обращений граждан в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества» (далее – Учреждение).

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Окружной Дом народного творчества» (далее – Учреждение, ОДНТ, автономный округ), по контролю за их рассмотрением, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Термины, используемые в настоящем Положении:
обращение - направленные в учреждение письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина по развитию и улучшению деятельности учреждения;

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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

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 функции представителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении;

заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, подающее заявление.

1.2. Действие настоящего Положения распространяется на рассмотрение обращений граждан, поступающих вместе с обращениями депутатов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и других государственных органов, с особенностями, указанными в п. 4.3 настоящего Положения.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и

законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.4.2 настоящего Положения, а в случае поступления в учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

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;

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения, его должностных лиц либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Порядок рассмотрения обращений.

3.1. Обращение, поступившее в учреждение подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

3.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

3.5. Заведующим структурными подразделениями обо всех поступивших письменных и устных обращениях граждан сообщать Директору или заместителю директора к 12:00 следующего рабочего дня с момента поступления с заключением по существу обращения.

4. Письменные обращения.

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.1.3. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке,

установленном настоящим Положением. В обращении 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;

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

4.2.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4.2.6. В случае поступления в учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему

обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

4.2.7. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.2.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

4.3. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступающих вместе с обращениями депутатов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры Думы, администрации Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и других государственных органов.

4.3.1. Ответы на указанные обращения готовятся отдельно в адрес гражданина, правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, соответствующего государственного органа.

4.3.2. Ответ в адрес гражданина готовится за подписью директора учреждения. В правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры или Департамента культуры Ханты-Мансийского автономного округа - Югры исполнитель представляет копию ответа гражданину и проект письма в адрес государственного органа за подписью должностного лица правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, которому был адресован запрос или по поручению которого обращение было рассмотрено.

4.3.3. Сроки рассмотрения обращения граждан соблюдаются согласно Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59 ФЗ. Сроки исполнения писем граждан, кроме того, могут быть установлены в тексте поручений или в тексте резолюций должностных лиц. Ответы на письма подписываются директором учреждения.

4.3.4. Сроки рассмотрения обращений депутатов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры установлены Законом ХМАО от 03.05.2000 № 19-оз (ред. от 27.04.2018) «О статусе депутата Думы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (принят Думой Ханты-Мансийского автономного округа 14.04.2000). Ответ в письменной форме, запрашиваемые документы или сведения должны быть представлены в сроки, согласованные с депутатом, но не позднее пяти рабочих дней.

4.3.4.1. В случае необходимости проведения в связи с обращением депутата Думы, дополнительной проверки или дополнительного изучения каких-либо вопросов, директор учреждения обязан сообщить депутату Думы в письменной форме в 3-х дневный срок.

4.3.5. Текст ответа должен излагаться четко и кратко, содержать исчерпывающие ответы на все поставленные в письме вопросы, а также сведения о том, когда и кем сообщено автору письма о результатах его рассмотрения.

4.3.6. Письмо снимается с контроля только после фактического выполнения принятого по нему решения.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям.

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется ответственным лицом, назначенным директором.

5.2. Все письменные обращения регистрируются в 3-х дневный срок с момента поступления.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер, кроме того, каждое обращение регистрируется в регистрационной карточке учета, результаты приема заносятся в «Журнал учета приема граждан», «Карточку личного приема гражданина».

5.4. Письменное обращение направляется директору учреждения для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.5. По каждому обращению директор учреждения не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения по принадлежности, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к его компетенции;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2- 4.2.6 настоящего Положения).

5.6. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора направляются руководителям структурных подразделений учреждения по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

5.7. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию учреждения, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в 4.2.5 настоящего Положения, по принадлежности для рассмотрения не позднее чем в семидневный срок, или возвращаются заявителю с разъяснением порядка обращения в компетентные органы, организации.

5.8. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещают заявителей.

5.9. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.10. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения, организации делаются соответствующие отметки в регистрационной карточке.

5.11. По результатам окончательного рассмотрения обращения в регистрационную карточку учета заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю. На тексте обращений надписи не делаются.

5.12. Письменное обращение, поступившее в учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если данные обращения, заявления, претензии граждан не относятся к требованиям Закона «О защите прав потребителей».

5.13. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.14. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.15. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.16. Ответ на обращение готовится на бланке учреждения и регистрируется в установленном порядке.

5.17. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.18. Ответ на обращение подписывается директором учреждения.

5.19. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.

5.20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или

жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5.21. В случае поступления в учреждение обращения, направленного Департаментом культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, иных органов власти и управления, надзорных органов по принадлежности, информация о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах направляется в данные органы.

5.22. Ответы на обращения в письменной форме отправляются через структурные подразделения ФГУП «Почта России», в форме электронного документа – на адрес электронной почты, указанный в обращении.

Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом №59-ФЗ.

5.23. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся 5 лет.

5.24. Делопроизводство по обращениям граждан ведется лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, назначенным приказом главного врача.

5.25. Обращения, заявления, претензии граждан, вытекающие из требований Закона «О защите прав потребителей», рассматриваются в установленные законодательством сроки.

6. Личный прием граждан.

6.1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором и уполномоченными на то лицами в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (Приложение № ____).

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Учет (регистрация) устных обращений граждан при личном приеме осуществляется в журнале или в электронной системе учета (при наличии). Форма ведения журнала или электронной системы учета определяется учреждением.

6.4. Содержание устного обращения заносится в «Журнал учета приема граждан» и в «Карточку личного приема гражданина». 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 журнале и карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Результаты приема заносятся в «Карточку личного приема гражданина» и «Журнал учета приема граждан».

6.5. Во время личного приема гражданин может вручить лицу, осуществляющему прием граждан, письменное обращение. О вручении такого обращения делается отметка в карточке личного приема. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.02.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

6.6. 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, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6.7. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.8. В случае если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

6.9. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале в установленном порядке.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

7.1. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. Заведующие структурными подразделениями осуществляют учет приема граждан при устном или письменном обращении в «Журнале учета приема граждан», «Карточке личного приема граждан». Заведующие структурными подразделениями ежемесячно предоставляют отчет ответственному лицу не позднее 5-го числа месяца следующего за отчетным. Карточки личного приема граждан по законченным случаям хранятся у лица, ответственного в учреждении за работу с обращениями граждан.

8. Ответственность.

8.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.