

УТВЕРЖДЕН
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Центр культуры и искусства
"Меридиан"
от 5 сентября 2017 г. № 142/ОД

ПОРЯДОК
рассмотрения в Государственном бюджетном учреждении культуры
города Москвы "Центр культуры и искусства "Меридиан"
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет организацию работы Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Центр культуры и искусства "Меридиан" (далее – учреждение) по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и контроля за их исполнением.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии:

с Конституцией Российской Федерации;

с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

с Федеральным законом от 7 мая 2013 г. № 80-ФЗ "О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Требования настоящего Порядка распространяются на поступившие в учреждения предложения, жалобы и заявления граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), направленные указанными лицами в учреждение в письменной форме, в форме электронного документа, через форму на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также устные обращения, в том числе полученные по телефону, на личном приеме должностным лицом учреждения.

1.4. Обращения рассматриваются в структурных подразделениях учреждения по линии ответственности каждого из них.

1.5. Запрещается поручать рассмотрение обращений сотрудникам учреждения, действия (бездействия) которых обжалуются или оспариваются.

1.6. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности учреждения;

обращение – направленное в учреждение или должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение в учреждение;

обращение в письменной форме – обращение, в котором документированная информация представлена в письменном виде;

обращение в устной форме – обращение, полученное на личном приеме уполномоченного должностного лица учреждения;

обращение в форме электронного документа – обращение, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, в том числе, поступившее по интернету;

рассмотрение обращения — действия учреждения, должностного лица учреждения, направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

ответ на обращение — служебный документ, направляемый заявителю, в котором содержится информация:

о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

о невозможности прочтения поступившего текста обращения и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

предложение — рекомендация по совершенствованию деятельности и развитию учреждения;

заявление — сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и его должностных лиц, критика деятельности учреждения;

жалоба — просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

коллективное обращение — совместное обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанное их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

дубликат обращения — обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное различным адресатам и поступившее в отдел документационного обеспечения, или обращение одного и того же лица с одинаковым текстом;

повторное обращение — обращение, поступившее от одного и того же лица по одним и тем же вопросам, в котором:

указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущих обращений;

повторным также считается обращение, если со времени поступления первичного обращения истек установленный законом срок его разрешения и ответ заявителю не дан;

не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам;

многократное обращение — третье и более обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу;

обращение, не поддающееся прочтению, — обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращения на обрывках бумаги, обложках, плакатах и других предметах, обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение, не имеющее смыслового содержания, — обращение в письменной форме, в форме электронного документа либо устное обращение повествовательного характера, не относящееся ни к предложениям, ни к заявлениям, ни к жалобам и при этом не имеющее понятного, вразумительного содержания;

заявитель — гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, а также их законный представитель, составивший, оформивший и удостоверивший в установленном порядке обращение в учреждение;

лица, рассматривающие обращения, — должностные лица учреждения, правомочные разрешать поставленные в обращении вопросы.

1.7. 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.

1.8. Обращения, поступившие на официальный интернет-ресурс учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – интернет-сайт учреждения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

1.9. Сотрудникам учреждения запрещается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении обращений, без согласия граждан, в целях, не связанных с рассмотрением обращения. По просьбе гражданина не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

2.1. После регистрации, обращения, поступившие в учреждение, передаются директору учреждения. Указания по исполнению обращений даются в форме резолюций заместителям директора, художественному руководителю, руководителям структурных подразделений.

2.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.3. По каждому обращению может быть принято решение о принятии к производству или об оставлении без рассмотрения обращения, не имеющего смыслового содержания, с извещением об этом автора обращения.

2.4. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений учреждения, организация рассмотрения и разрешения обращения возлагается на руководителя структурного подразделения учреждения, указанного в списке исполнителей первым, другим структурным подразделениям учреждения передаются копии обращения.

2.5. Не допускается передача обращения из одного структурного подразделения учреждения в другое, минуя отдел документационного обеспечения.

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

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается письменно заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор учреждения.

2.7. В случае если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, то заявителю предлагается восполнить недостающие

сведения. При отказе гражданина восполнить содержание направленного им обращения, последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.

2.8. Рассмотрение обращения может быть прекращено по письменному заявлению обратившегося лица (автора).

2.9. В случае если повторное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в учреждение обращения неоднократно, полно и объективно проверялись, о чем автору давались письменные мотивированные ответы должностным лицом, переписка с гражданином может быть прекращена.

2.10. 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.

2.11. Ответы на обращения подписываются директором учреждения, заместителями директора.

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

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

2.14. Ответ на дубликат обращения, поступивший по истечении срока разрешения первого, направляется автору с кратким изложением существа принятого решения, ссылкой на дату и исходящий номер ранее направленного ответа.

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

2.15. Обращения граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) также регистрируются в Системе электронного документооборота Правительства Москвы (далее – СЭД), и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями с соблюдением требований, предусмотренных настоящим Порядком в части рассмотрения и разрешения, в установленные сроки.

2.16. Основаниями для отказа в рассмотрении интернет-обращений, помимо оснований, указанных в пункте 2.6 настоящего Порядка, также могут являться:

указание автором 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).

3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.

Срок рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в учреждении. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору с изложением существа принятого решения. В случае, если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

3.2. Обращения, в резолюции которых указан конкретный срок исполнения, исполняются в указанный срок.

3.3. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором учреждения. О продлении срока рассмотрения обратившееся лицо уведомляется в установленном порядке.

4. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений

4.1. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на заместителей директора, художественного руководителя, руководителей структурных подразделений учреждения.

4.2. Ответственность за организацию делопроизводства по обращениям возлагается на начальника отдела документационного обеспечения.

4.3. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями отдел документационного обеспечения осуществляет учет обращений, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях.

Анализ работы с обращениями за определенный период времени представляется директору учреждения совместно с предложениями по совершенствованию данной работы.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Прием проводится директором учреждения, заместителями директора, художественным руководителем, руководителями структурных подразделений на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде интернет-обращения или устного личного обращения.

5.2. Прием проводится в единый день приема граждан, утвержденный приказом директора учреждения.

5.3. Информация о едином дне приема и Список должностных лиц Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Центр культуры и искусства "Меридиан", уполномоченных осуществлять запись граждан на личный прием, размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.4. Прием ведется в служебных кабинетах, в которых не проводится работа с информацией ограниченного доступа.

5.5. Запись граждан на прием осуществляется уполномоченными сотрудниками учреждения (далее — уполномоченные лица), указанными в Списке должностных лиц учреждения, уполномоченных осуществлять запись граждан на личный прием.

5.6. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема должностными лицами заносится уполномоченными лицами в Карточку личного приема гражданина (далее – Карточка), оформленную по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку, подписывается лицом, осуществляющим прием, и передаются в отдел документационного обеспечения для последующей регистрации и учета в Журнале учета личного приема граждан, обратившихся в учреждение (далее — Журнал), оформленному по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

5.7. Уполномоченными лицами осуществляется предварительное рассмотрение обращений о приеме на соответствие следующим требованиям:
просьба гражданина о приеме не должна быть анонимной;
интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции учреждения;

обращение (как устное, так и письменное) в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

5.8. В случае если обращение о приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме должностными лицами учреждения с разъяснением причины отказа.

Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается должностным лицом учреждения.

5.9. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится уполномоченными лицами до сведения должностных лиц учреждения, уполномоченных осуществлять запись на личный прием.

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

5.11. 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.

5.12. В случаях если на приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в отделе документационного обеспечения и последующему направлению для рассмотрения по существу в соответствующее структурное подразделение учреждения.

На первом листе такого обращения отделом документационного обеспечения делается запись "Принято на личном приеме ____" ____" 20_ г."

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

6. Формирование дел с обращениями граждан для последующего хранения и использования в работе

6.1. Обращения граждан, копии ответов на них (первый экземпляр ответа направляется заявителю) и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

6.2. Обращения граждан и документы по их рассмотрению формируются в дело. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются в дело, которое было сформировано ранее.

6.3. Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные в дело не подшиваются.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
в Государственном бюджетном учреждении
культуры города "Центр культуры и искусства
"Меридиан" обращений граждан,
объединений граждан,
в том числе юридических лиц

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

" ____ " _____ 20__ г.

(Ф.И.О. гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина

(Ф.И.О., должность, подпись должностного лица, проводившего личный прием)

Приложение 2
к Порядку рассмотрения
в Государственном бюджетном учреждении
культуры города "Центр культуры и искусства
"Меридиан" обращений граждан,
объединений граждан,
в том числе юридических лиц

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан,
обратившихся в Государственное бюджетное учреждение культуры
города "Центр культуры и искусства "Меридиан"

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	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 Порядку рассмотрения
в Государственном бюджетном учреждении
культуры города "Центр культуры и искусства
"Меридиан" обращений граждан,
объединений граждан,
в том числе юридических лиц

ОТЧЕТ
о результатах личного приема граждан
в Государственном бюджетном учреждении культуры города
"Центр культуры и искусства "Меридиан"
Москвы за 20__ год

	Количество обращений (всего)	Результаты рассмотрения обращений			
		Удовлетворено	Даны разъяснения	Отказано	Предложено оставить письменное обращение
Принято директором учреждения					
Принято заместителями директора, художественным руководителем					
Принято руководителями структурных подразделений					