

Министерство культуры Свердловской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«УРАЛЬСКИЙ ЦЕНТР НАРОДНОГО ИСКУССТВА ИМЕНИ Е.П.РОДЫГИНА»

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном автономном учреждении культуры
Свердловской области
«Уральский центр народного искусства имени
Е.П.Родыгина»**

г. Екатеринбург, 2023 год

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном автономном учреждении культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства имени Е.П.Родыгина (далее – Положение)» принято на основании и в целях обеспечения исполнения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.3. Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращение в государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Уральский центр народного искусства имени Е.П.Родыгина» (далее – ГАУК СО УрЦНИ, Учреждение) и его должностным лицам.

1.4. В Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Анонимными считаются письма граждан без указания фамилии, адреса и, следовательно, такие обращения будут оставаться без ответа;

2) предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности Учреждения;

3) 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, либо критика деятельности работников Учреждения;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо – руководитель, сотрудник или работник Учреждения, обладающий властными полномочиями.

Работа с письменными и устными обращениями граждан в Учреждении

должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2. Права граждан

2.1. Граждане имеют право обращаться в Учреждение и его должностным лицам лично, как устно, так и письменно, а также направляя индивидуальные и коллективные обращения по почте.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

2.3. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.4. Рассмотрение обращения граждан осуществляется бесплатно.

2.5. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

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

2.5.2. 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 законом тайну;

2.5.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.5.4. 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;

2.5.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение, а также в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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.

4. Требования к письменному обращению

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

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

4.3. Обращение, поступившее 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен 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. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления его в Учреждение или должностному лицу в журнале учета обращений граждан.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, 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, за исключением случая, указанного в части 5.4. пункта 5 настоящего Положения.

5.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. Учреждение или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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

5.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 5.6. настоящего раздела Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через официальный сайт Учреждения в сети Интернет.

6.1. Официальный сайт Учреждения является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Учреждение.

6.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Учреждения регистрируются и рассматриваются в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

6.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

6.4. В случае указания некорректных или недостоверных данных ответ на обращение не дается.

6.5. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

6.5.1. в нём содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;

6.5.2. текст письменного обращения не поддается прочтению;

6.5.3. 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;

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

6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина

направляется по указанному им адресу электронной почты.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Должностное лицо:

7.2.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

7.2.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

7.2.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

7.2.4. даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

7.2.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Ответ на обращение подписывается должностным лицом.

7.4. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.6. Результат рассмотрения поступивших обращений заносится в журнал учета обращений граждан.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

Если в указанном обращении 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.

8.2. 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.

8.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. 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 либо уполномоченное на то 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 Учреждение или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.5. 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.

8.6. 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 в Учреждение или соответствующему должностному лицу.

8.7. В случае, если для разрешения письменного обращения требуется личное присутствие гражданина, в частности при обращении по вопросу трудоустройства, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с необходимостью личного обращения в Учреждение.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

9.2. В исключительных случаях должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения

гражданина, направившего обращение.

10. Личный приём граждан

10.1. Запись граждан на личный приём в Учреждение осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении Учреждения по адресу: 620143, город Екатеринбург, проспект Космонавтов, строение 23 кабинет 193 (приёмная) или по телефону 8(343) 305-82-90 в понедельник – пятницу в рабочее время с 09-00 до 16-00.

10.2. В журнале записи на личный прием при личном посещении Учреждения указываются:

10.2.1. номер и дата поступления обращения;

10.2.2. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

10.2.3. суть предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать тематику вопроса);

10.2.4. дата и время личного приёма;

10.2.5. содержание устного обращения (при отсутствии письменного);

10.2.6. отметка по результатам приема (принято обращение, отказано в приеме обращения, дано разъяснение, дан ответ).

10.3. Личный приём граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями в установленное для этого время.

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде в здании Учреждения.

10.4. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

10.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал записи на личный прием в отдельную графу.

10.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

10.7. 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 отметка в Журнале записи на личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения и (или) должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11. Контроль над исполнением обращений граждан

11.1. Директор Учреждения осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений,

анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

11.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приёму граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

12. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

12.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

12.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

13. Заключительные положения

3.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора Учреждения, вступает в силу с даты, указанной в приказе и действует бессрочно до отмены или принятия нового Положения.

1.1. Изменения в Положение вносятся в том же порядке, в котором оно было принято.

1.2. Положение размещается на сайте Учреждения и в Информационной папке для работников учреждения.