

УТВЕРЖДАЮ
Директор Муниципального
автономного учреждения
«Дворец культуры «Металлург»



Л.Е.Горская

2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О порядке рассмотрения обращений
граждан в Муниципальном
автономном учреждении
Дворец культуры «Металлург»**

ПОТ- 048-2024

Взамен

ПОТ-040-2019

Введено приказом по
МАУ «ДК «Металлург»
№ 11/1 от «05» февраля 2024г.

Срок действия:

с 05.02.2024 г.
по 04.02. 2029г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении «Дворец культуры «Металлург» (далее по тексту МАУ «ДК «Металлург») разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее Закон).

1.2. Положение определяет порядок организации приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан и дальнейших действий по обращениям граждан, поступившим в адрес МАУ «ДК «Металлург».

1.3. При рассмотрении обращений граждан (далее — обращение), связанных с деятельностью МАУ «ДК «Металлург», необходимо иметь в виду:

1.3.1. Граждане имеют право обращаться в МАУ «ДК «Металлург» лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3.2. Граждане реализуют право на обращение в МАУ «ДК «Металлург» свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу МАУ «ДК «Металлург», работников МАУ «ДК «Металлург», а также членов их семей, МАУ «ДК «Металлург» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.3.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.3.4. В настоящем Положении используются следующие понятия:

Обращение — это направленное в МАУ «ДК «Металлург» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАУ «ДК «Металлург».

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, связанных с деятельностью МАУ «ДК «Металлург», либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МАУ «ДК «Металлург» и должностных лиц МАУ «ДК «Металлург», либо критика деятельности или должностных лиц МАУ «ДК «Металлург».

Жалоба — просьба гражданина о восстановлении или защите его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействиями) либо решениями органов управления или должностных лиц МАУ «ДК «Металлург» (при упоминании совместно — обращения).

1.4. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности МАУ «ДК «Металлург» или его работников, подлежит обязательному рассмотрению.

1.5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1.5.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.5.2. 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 федеральным законом тайну.

1.5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.5.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) МАУ «ДК «Металлург» в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. 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 другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Организация работы с обращениями граждан

2.1. МАУ «ДК «Металлург» рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в МАУ «ДК «Металлург» по почтовой связи, по каналам электронной почты, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2.4. Обращения граждан принимает секретарь МАУ «ДК «Металлург» и передает на рассмотрение директору учреждения, а директор в отделы в ведении которых находятся поставленные вопросы.

2.5. Все письменные обращения граждан фиксируются в журнале входящей корреспонденции с указанием даты поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия МАУ «ДК «Металлург»), срока исполнения, реакции гражданина.

Работник МАУ «ДК «Металлург», которому поручено рассмотреть обращение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.6. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляет секретарь МАУ «ДК «Металлург».

Он проводит обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для директора МАУ «ДК «Металлург», а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.7. По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.8. В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается гражданину.

2.9. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы гражданам, направившим обращения. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.10. 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.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

- наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица МАУ «ДК «Металлург», 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.

3.2. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, направившего обращение, или почтовый адрес гражданина, 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 орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

В течение семи дней со дня регистрации обращения гражданину, направившему обращение, сообщается о нечитабельности его обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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, директор МАУ «ДК «Металлург» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.4. 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.

3.5. Ответ МАУ «ДК «Металлург» на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами находятся у секретаря, затем передаются в архив МАУ «ДК «Металлург» на хранение.

Ответ на обращение подписывает директор МАУ «ДК «Металлург».

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Первичные материалы и копия ответа хранится у секретаря в течение календарного года, затем передаются в архив МАУ «ДК «Металлург» для временного хранения согласно номенклатуре дел.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы МАУ «ДК «Металлург».

4. Обращения граждан, поступившие из других организаций, государственных органов и органов местного самоуправления

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес МАУ «ДК «Металлург» через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в МАУ «ДК «Металлург»» из государственных органов и органов местного самоуправления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию, государственный орган или орган местного самоуправления, направивший обращение в МАУ «ДК «Металлург».

5. Взаимодействие структурных подразделений МАУ «ДК «Металлург» при рассмотрении обращений граждан

5.1. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения МАУ «ДК «Металлург», работающего с обращением, к другому работнику и/или в другое структурное подразделение МАУ «ДК «Металлург» по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого обращения.

6. Ответственность

6.1. Каждый работник МАУ «ДК «Металлург»» несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

6.2. Степень ответственности работников МАУ «ДК «Металлург»» может быть конкретизирована в должностных инструкциях.

6.3. Должностные лица МАУ «ДК «Металлург»» несут персональную ответственность за неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо

недостоверной информации в соответствии со ст. 5.39 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

6.4. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором МАУ «ДК «Металлург» и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

Заместитель директора
МАУ «ДК «Металлург»



И.Ю.Кодочигова

СОГЛАСОВАНО:

Мнение представительного органа работников:

Председатель профкома
МАУ «ДК «Металлург»



Л.В.Яровая

**Муниципальное
автономное учреждение
«Дворец культуры
МЕТАЛЛУРГ»»**

П Р И К А З

Дата 05.02.2024г. № 11/1
город Верхняя Пышма
Свердловской области
Проспект Успенский, 12

Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения
обращений граждан
ПОТ-040-2024
(взамен ПОТ-040-2019)

В целях оптимизации работы по рассмотрению обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении «Дворец культуры «Металлург» (далее — МАУ «ДК «Металлург»») и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и в связи с окончанием срока ПОТ-0409-2019

Приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в Муниципальном автономном учреждении «Дворец культуры «Металлург» - ПОТ-048-2024 с 05.02.2024г. сроком на 5 лет.
2. Заместителю директора МАУ «ДК «Металлург» И.Ю.Кодочиговой разместить Положение на официальном сайте МАУ «ДК «Металлург».
3. Довести настоящий приказ до сведения зам.директоров, художественного руководителя, главного бухгалтера, секретаря.
4. При работе с письменными обращениями граждан, поступившими в МАУ «ДК «Металлург», руководствоваться данным Положением.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

МАУ «ДК «Металлург»



Л.Е.Горская