

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный музей В.В.Маяковского" (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный музей В.В.Маяковского"

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

1.3.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение и должностным лицам.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы 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, 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

3. Порядок учета, регистрации и передачи обращений граждан на рассмотрение

3.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету ответственным работником.

3.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

3.3. При регистрации обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований:

3.3.1. Обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

3.3.2. При регистрации необходимо установить:

- тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;

- основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

3.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору Учреждения. Поступившие директору Учреждения зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан директором Учреждения они возвращаются ответственному работнику.

3.4. Отказ в приеме обращений (претензий, жалоб) не допускается.

Также не допускается мораторий (временное ограничение) на прием и (или) рассмотрение обращений (претензий, жалоб).

3.5. Обращения (претензии, жалобы), не содержащие сведений о наименовании (фамилии) или месте нахождения (адресе) обратившегося лица, признаются анонимными и не рассматриваются.

3.4. Передача заявителю ответа на поступившее обращение (претензию, жалобу) производится по почте письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении (претензии, жалобе) заявителя, или на электронную почту, указанную заявителем.

4. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

4.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Учреждение, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

4.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом автору обращения.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

5.3. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

5.6. 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. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 4 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

6.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на ответственного работника Учреждения.

6.3. Ответственный работник Учреждения следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Учреждения.

6.4. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

6.5. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

7. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

7.1. Ответы на обращения граждан дают директор Учреждения, его заместители в пределах своей компетенции.

7.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме ответственному работнику, для внесения соответствующей записи в Журнал.

7.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Учреждение, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

7.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения ответственным работником, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Учреждении. Ответственный работник проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

7.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Учреждении.

7.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, хранятся у ответственного работника.