ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУК РК «ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ»

1.Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения и обращения граждан (далее – Порядок), в том числе юридических лиц (далее – организации), работников ГБУК РК «Центр народного творчества Республики Крым» (далее – Учреждение) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – ФЗ), иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации и Правительства Республики Крым, постановлениями Правительства Российской Федерации и Республики Крым.

1.2. Настоящий Порядок не распространяется на взаимоотношения Учреждения с гражданами и организациями в процессе оказания Учреждением государственных услуг, выполнения работ в сфере культуры в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Республики Крым, уставом Учреждения.

2. Прием обращений.

2.1.Обратиться в Учреждение можно следующими способами:

- направить обращение в письменной форме средствами почтовой связи по адресу: 295001, г.Симферополь, ул.Чехова, 17;
- оставить обращение в письменной форме нарочным либо лично в Учреждение по адресу ул. А.Невского, 11А (прием документов осуществляется в часы работы Учреждения);
- направить обращение в форме электронного документа на адрес электронной почты Учреждения nmcki.nt@mail.ru.

2.2.Записаться на личный прием граждан и получить информацию о личном приеме граждан можно следующими способами:

- обратиться лично по адресу ул. А.Невского, 11А в часы работы Учреждения;
- по телефону Учреждения +8(365)2668591

3.Требования к обращениям.

3.1. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность (ФЗ).

3.2. Требования к обращению в письменной или электронной форме:

3.2.1. К письменному обращению предъявляются следующие требования (ч.1 ст.7 ФЗ):

- в обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.2.2. К обращению в электронной форме предъявляются следующие требования (ч.3 ст. 7 ФЗ):

- в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, 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.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

4.1. Поступившие в Учреждение обращения подлежат регистрации уполномоченным лицом, назначенным приказом директора, в книге регистраций обращений граждан (далее – Книга) в течение трех календарных дней с момента поступления и незамедлительно направляются директору Учреждения (или лицу его замещающему).

4.2. При поступлении обращения проводится проверка на его повторность.

4.3. Повторными считаются жалобы и обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

4.4. При работе с повторными обращениями используются имеющие предыдущие документы.

4.5. После рассмотрения обращения директором Учреждения (лицом, его замещающим) уполномоченное лицо передает по роспись в Книге обращение со всеми приложениями и почтовым конвертом на исполнение должностному лицу, в структурное подразделение, являющееся ответственным исполнителем, а в копиях – должностным лицам в структурные подразделения, являющиеся соисполнителями в соответствии с резолюцией.

4.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением автора обращения о переадресации обращения.

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

4.8. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение по принадлежности в другие организации, государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае необходимости может запрашивать документы и материалы о результатах его рассмотрения.

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

4.10. В случае, если 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 автору с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (или бездействие) в установленном порядке в суд.

4.11. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации обращения (ст.12 ФЗ).

4.12. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором Учреждения (лицом его замещающим) не более чем на 30 дней, с уведомлением автора обращения, о продлении срока его рассмотрения.

4.13. Учреждение, по направленному в установленном порядке запросу организации, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано течение 15 дней предоставить автору запроса 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.

4.14. Обращения, по которым Учреждение является соисполнителем, рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации в Учреждении.

5. Рассмотрение обращений.

5.1. Учреждение при рассмотрении обращений граждан и организаций:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием автора обращения;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает возможные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 11 ФЗ;
- уведомляет автора о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений касающихся личной жизни автора обращения без его согласия.

5.3. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.4. В рассмотрении обращения по существу поставленных в нем вопросов может быть отказано в следующих случаях:
- если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или отсутствует почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении обжалуется судебное решение;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
- если в течение срока рассмотрения обращения от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

5.5. Учреждением, если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) федерального и республиканского законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных ситуаций. В указанных случаях Учреждение информирует об этом заявителей.

5.6. Ответ на обращение подписываются директором Учреждения (лицом его замещающим) с контактными данными исполнителя ответа.

5.7. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо.).

5.8. Ответ на обращение, поступившее на электронную почту Учреждения, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. При этом ответ, планируемый к отправке по электронной почте Учреждения, предварительно до его направления заявителю,

оформляется исполнителем на бумажном носителе на бланке Учреждения по общим правилам делопроизводства, подписывается директором Учреждения (лицом его замещающим) с контактными данными исполнителя ответа, регистрируется как исходящая корреспонденция Учреждения, после чего сканируется и направляется во вложении заявителю по электронной почте Учреждения с соответствующим сопроводительным текстом. Бумажный носитель ответа хранится у ответственного исполнителя.

6. Личный прием граждан.

6.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется директором Учреждения, заместителями директора курирующих подразделений Учреждения ежедневно в часы работы Учреждения или по предварительной записи у уполномоченного лица в соответствии с графиком работы лица, осуществляющего прием, который размещен на официальном сайте Учреждения.

6.2. В случае, если изложенные в устной форме обращения факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия его автора может быть дан устно лицом, осуществляющим прием.

6.3. Содержание устного обращения по предварительной записи и принятое по нему решение заносятся в Книгу с отметкой «устно».

6.4. Если во время приема решение поставленных вопросов невозможно, от посетителя принимается письменное обращение, которое рассматривается в общем порядке рассмотрения обращений.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения лицом осуществляющим прием, дается разъяснение куда и в каком порядке следует обратиться с подобным обращением.

6.6. Запросы, поступающие из правоохранительных органов, направляются соответствующим руководителям курирующих подразделений Учреждения и исполняются ими в срок, указанный для их исполнения в запросе, а если срок не установлен, – то в течение 30 дней со дня регистрации запроса с установленном порядке. В случаях, когда указанная информация не может быть предоставлена в срок, указанный в запросе, директором Учреждения (лицом его замещающим) направляется ответ инициатору запроса о невозможности его исполнения с указанием причин и реальных сроков.

6.7. Предоставление документов на основании постановлений о производстве выемки или обыска производится в соответствии с нормами законодательства.

6.8. Запросы и постановления, оформленные и представленные с нарушением установленного порядка, не исполняются и возвращаются инициатору с указанием причин неисполнения.