

Утверждено
приказом Государственного автономного
учреждения культуры города Москвы
"Культурный центр ЗИЛ"
от 24.01.2024 № 18/од

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема и рассмотрения письменных обращений
граждан руководством Государственного автономного учреждения
культуры г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ".

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок личного приема и рассмотрения письменных обращений граждан руководством Государственного автономного учреждения культуры г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" (далее - Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- с рекомендациями от 5 июля 2018 г. Департамента культуры города Москвы по повышению качества ответов на обращения граждан;
- с рекомендациями от 30 марта 2020 г. Государственного бюджетного учреждения города Москвы "Мосразвитие" по предупреждению обращений граждан.

1.3. Требования настоящего Положения распространяются на поступившие в Учреждение предложения, жалобы и заявления граждан, направленные указанными лицами в учреждение в письменной форме, в форме электронного документа, а также устные обращения, в том числе полученные по телефону, на личном приеме.

1.4. Обращения рассматриваются заместителями директора, главным бухгалтером (далее – должностное лицо) по линии ответственности каждого из них.

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

1.6. 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.

1.7. 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 письменных обращений граждан

2.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного сообщения или принятое в ходе личного приема, подлежит незамедлительной регистрации в Системе электронного документооборота Правительства Москвы (далее – СЭД) для присвоения номера и учета в делопроизводстве Учреждения.

2.2. После регистрации обращения, указания по рассмотрению обращения даются директором Учреждения ответственному исполнителю в форме резолюций в СЭД.

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. 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.

2.5. 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.

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

2.7. 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.

2.8. 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.

2.9. Ответы на обращения подписываются директором Учреждения.

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

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

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 регистрацию, организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на общий отдел.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Прием проводится директором Учреждения, а также должностными лицами по линии ответственности каждого из них 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 размещается на официальном сайте Учреждения.

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

5.5. Запись граждан на прием осуществляется общим отделом.

5.6. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема должностными лицами заносится общим отделом в Карточку личного приема гражданина (далее - Карточка), оформленную по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению, подписываются лицом,

осуществляющим прием, и передаются в общий отдел для последующей регистрации и учета в Журнале учета личного приема граждан, обратившихся в Учреждение (далее - Журнал), оформленному по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

5.7. Общим отделом 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 общим отделом Учреждения с разъяснением причины отказа.

Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается директором Учреждения.

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

5.10. 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.

5.11. 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 общем отделе и последующему направлению для рассмотрения

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

5.12. 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.

7. Предупреждение обращений граждан в Культурном центре

7.1. В связи с тем, что территория, прилегающая к Культурному центру (далее – Учреждение), воспринимается гражданами как зона ответственности Учреждения, поэтому необходимо ежедневно осматривать ее утром, в течение рабочего дня и в момент закрытия учреждения. При обнаружении загрязнений, надписей и т.д. необходимо производить фотофиксацию и оперативно информировать об этом руководство для принятия соответствующих мер.

7.2. Входные группы Учреждения необходимо освободить от объявлений и афиш за исключением официальной информации: расписании работы и его изменениях, информации о санитарном дне и иной актуальной информации о деятельности учреждения.

7.3. Информационные материалы, размещаемые внутри Учреждения, не должны затруднять навигацию для пользователей.

7.4. Электронные панели и световые вывески должны быть исправными и работать в режиме Учреждения с учетом графика работы уличного освещения.

7.5. Актуальность информации об Учреждении на его сайте, общегородских информационных ресурсах и информационных материалах контролируется еженедельно.

7.6. Информация о директоре Учреждения, способах записи к нему на прием, телефоны горячей линии по вопросам работы Учреждения должны размещаться на видном месте и на официальном сайте.

7.7. Книга жалоб и предложений должна размещаться в свободном доступе на видном месте.

7.8. Все сотрудники, задействованные в обслуживании населения, независимо от занимаемой должности, должны владеть актуальной информацией о работе Учреждения, которая может потребоваться посетителям (размещение туалетных комнат, расписание и место проведения мероприятий и т.д.).

7.10. Ответственные за организацию видеонаблюдения, должны прилагать все необходимые усилия для его обеспечения в полном объеме.

7.11. Руководители структурных подразделений, ведущих обслуживание граждан, в случае возникновения ситуаций, которые могут стать поводом

для обращений, в течение одного рабочего дня отправляют соответствующую заявку на выемку записей видеонаблюдения и их сохранение.

Приложение 2
к Положению об организации личного приема
и рассмотрения письменных обращений
граждан руководством Государственного
автономного учреждения культуры г. Москвы
"Культурный центр ЗИЛ".

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан, обратившихся в
Государственное автономное учреждение культуры
города Москвы "Культурный центр ЗИЛ"

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя и отчество 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