

СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
Муниципальный орган
УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
Городского округа Краснотурьинск

ПРИКАЗ

от 20.09.2024 № 74-о

Об утверждении порядка рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск»

В соответствии с Федеральным законом 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании положения о муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск», утвержденным решением Думы городского округа Краснотурьинск от 26.04.2012 № 15

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (приложение).

2. Заместителю начальника муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» Е.В. Дегтевой разместить настоящий приказ на официальном сайте муниципального органа «Управление культуры городского округа Краснотурьинск».

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления



О.Н. Тукмакова

Приложение

к приказу муниципального органа
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск» от
20.09.2024 № 74-о «Об утверждении
порядка рассмотрения обращений и
организации личного приема
граждан в муниципальном органе
«Управление культуры городского
округа Краснотурьинск»

Порядок рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск»

1. Сфера применения настоящего порядка

1.1. Настоящим порядком рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в муниципальном органе «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее – Порядок) регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в муниципальный орган «Управление культуры городского округа Краснотурьинск» (далее – Управление культуры), а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан Управлением культуры.

1.2. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Установленный Порядок рассмотрения обращений граждан Управлением культуры распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением ими обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения

объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Управление культуры.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

3.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, настоящим Федеральным законом и иными федеральными законами.

3.2. Законы и иные нормативные правовые акты Свердловской области и городского округа Краснотурьинск могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом.

4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке

4.1. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины

4.1.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Управление культуры в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Управление культуры;

4.1.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Управления культуры и подведомственных Управлению культуры учреждений, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Управления культуры и подведомственных Управлению культуры учреждений;

4.1.3. 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 Управления культуры и подведомственных Управлению культуры учреждений, либо критика деятельности Управления культуры, его должностных лиц и подведомственных Управлению культуры учреждений;

4.1.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

4.1.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по

специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Управлении культуры.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения Управлением культуры или должностным лицом гражданин имеет право

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

5.1.2. 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;

5.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных Федеральным законом, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.1.4. 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;

5.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Порядок приема обращений граждан

6.1. Обращения подаются в приемную Управления культуры.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Управление культуры.

6.3. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата.

6.4. Обращение, поступившее в Управление культуры в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления культуры, 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 Федеральным законом.

6.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением, а также требования к письменному обращению устанавливаются Федеральным законом.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Управление культуры, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. Должностные лица Управления культуры обязаны организовать работу по рассмотрению обращений граждан, обеспечивать необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема граждан должностными лицами, правомочными принимать решения по существу обращений граждан.

7.3. В случае необходимости, рассматривающие обращение должностное лицо обеспечивает его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Должностное лицо Управления культуры, которому поручено рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, обязан своевременно и по существу рассмотреть обращение и принять по нему решение в порядке, установленном действующим законодательством, при этом

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

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

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

8.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных Федеральным законом;

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

8.2. Окончательные ответы по обращениям готовятся должностным лицом Управления культуры и подписываются начальником Управления культуры или по его поручению его заместителем.

8.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Управление культуры или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Управление культуры в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Управление культуры обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы

неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.4. Обращения граждан считаются рассмотренными, если разрешены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

8.5. Не допускается направление для рассмотрения по существу жалоб тем органам и должностным лицам, действия (бездействие) и решения которых обжалуются.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

9.1. 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.

9.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Управление культуры 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 и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Управление культуры 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.

9.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Управление культуры в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.6. 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, руководитель Управления культуры, 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 Управление культуры. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.7. В случае поступления в Управление культуры письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Управления культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в соответствии с подпунктом 8.3 пункта 8 настоящего Порядка), гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.8. 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.

9.9. 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 соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Управлении культуры проводится начальником Управления культуры еженедельно по понедельникам с 16-00 до 17-00 часов по предварительной записи.

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

10.3. Содержание устного обращения к начальнику Управления культуры заносится в карточку личного приема граждан. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение

которых не входит в компетенцию Управления культуры, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11. Подача коллективного обращения

11.1 Коллективные обращения граждан, в т. ч. принятые на собраниях конференциях, митингах, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

12.1. Письменное обращение, поступившее в Управление культуры, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

12.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренным Федеральным законом, начальник Управления культуры, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

13. Результаты рассмотрения обращений

13.1. По результатам рассмотрения обращений граждан Управление культуры принимает одно из следующих решений:

13.1.1. о полном или частичном удовлетворении обращения;

13.1.2. об отказе (отклонении) полностью или частично в удовлетворении обращения;

13.1.3. о направлении обращения по подведомственности.

13.2. Решения по обращениям граждан должны быть мотивированными.

13.3. В случае несогласия с решением, принятым Управлением культуры, гражданин вправе обжаловать его вышестоящему органу или должностному лицу либо в суд в установленном порядке.

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

14.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих в Управление культуры осуществляют начальник Управления культуры и его заместитель.

14.2. Управление культуры осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. Ответственность за нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан

15.1. Лица, виновные в нарушении установленного Федеральным законом порядка рассмотрения обращений граждан несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

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

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