

Приложение
к приказу директора МБУ кинотеатр
«Горн» Ленинградского сельского
поселения от 09.01.2020 г. № 5-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
по работе с письменными и устными обращениями граждан
в МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения, правила регистрации, учета и контроля, анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан в МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения могут быть поданы лично, по почте, с помощью факса, в форме электронного документа на адрес электронной почты: gornkino@mail.ru

2.2. Все поступающие письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением принимаются лицом ответственным за организацию и ведение делопроизводства, назначенным приказом директора учреждения, в Журнале регистрации письменных обращений граждан (Приложение № 1) по мере их поступления, но не позднее трех дней.

2.3. На поступивший документ проставляется в правом нижнем углу первой страницы регистрационный штамп.

2.4. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращения пометку «лично», обрабатываются, регистрируются и направляются на рассмотрение на общих основаниях в соответствии с настоящим Положением.

2.5. Конверты от поступающих писем сохраняются и прилагаются к обращениям для установления адреса отправителя и даты почтового штемпеля в качестве доказательства времени отправки и получения письма.

2.6. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.8. После регистрации лицо ответственное за организацию и ведение делопроизводства передает корреспонденцию директору учреждения.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.1. Директор учреждения знакомится с содержанием писем, пишет на них резолюцию в случае их передачи. Особое внимание уделяется обращениям, а также письмам о неудовлетворительном рассмотрении предыдущих заявлений.

3.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3. Директор при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязан:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, организовать проверки на местах, принять другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением.

3.4. Обращение без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте жительства, работы или учебы признаются анонимными. Анонимные письма не рассматриваются. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, подбираются в специальную папку и не рассматриваются.

3.5. Письменные обращения граждан рассматриваются в учреждении в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.6. По результатам рассмотрения вопросов содержащихся в письмах граждан, исполнитель подготавливает ответ заявителю. При составлении ответа о результатах рассмотрения письма должны соблюдаться следующие требования:

- кратко изложить, какая работа была проведена для проверки фактов, изложенных в обращении;
- если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то ответ надо дать отдельно по каждому рассмотренному вопросу;
- сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

3.7. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора учреждения. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма.

4. Порядок организации личного приема граждан

4.1 Личный прием граждан в МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения проводит директор каждую среду месяца с 9.00 до 12.00 часов. В его отсутствие прием осуществляют уполномоченные директором лица.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.3. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

4.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса заносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема граждан (Приложение № 2). Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (Приложение №3).

4.5. По окончании приема директор доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

4.6. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

4.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского

сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

5.1. Директор учреждения или по его поручению другие должностные лица один раз в год анализируют письменные и устные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений.

6. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

6.1. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан хранятся пять лет. По истечении установленного срока хранения документы подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

Заместитель директора
МБУ кинотеатр «Горн»
Ленинградского сельского поселения



И.Ю. Скоробогаченко

Приложение № 1
к Положению
по работе с письменными и устными
обращениями граждан
в МБУ кинотеатр «Горн»
Ленинградского сельского поселения

**Журнал регистрации письменных обращений граждан
в МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения**

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес проживания заявителя	Краткое содержание письма	Фамилия специалиста, которому отписано данное обращение для рассмотрения	Отметка об исполнении	Исходящий номер ответа на обращение

Заместитель директора МБУ кинотеатр «Горн»
Ленинградского сельского поселения



И.Ю. Скоробогаченко

Приложение № 2
к Положению
по работе с письменными и устными
обращениями граждан
в МБУ кинотеатр «Горн»
Ленинградского сельского поселения

Регистрационно-контрольная карточка
личного приема граждан

№ _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (Ф.И.О. посетителя)

Адрес (место жительства), телефон _____

Место работы _____

Дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Содержание вопроса _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции _____ (_____)
(подпись) (расшифровка подписи)

Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах
Подлежит возврату

(Оборотная сторона РКК)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнителя _____

Адресат _____

Содержание: _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____

Опись _____

Заместитель директора
МБУ кинотеатр «Горн»
Ленинградского сельского поселения



И.Ю. Скоробогаченко

Приложение № 3
к Положению
по работе с письменными и устными
обращениями граждан
в МБУ кинотеатр «Горн»
Ленинградского сельского поселения

Журнал учета приема граждан в МБУ кинотеатр «Горн» Ленинградского сельского поселения

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. посетителя и адрес его места жительства	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения (какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю)

Заместитель директора МБУ кинотеатр «Горн»
Ленинградского сельского поселения



И.Ю. Скоробогаченко