

Приложение №1

к приказу директора
МБКУ ГДК «Украина»
от 15.12. 2014 № 193 - од

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном клубном учреждении «Городской Дом культуры «Украина»

I. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан, объединений граждан в муниципальном бюджетном клубном учреждении «Городской Дом культуры «Украина» (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности по рассмотрению обращений граждан, определению сроков и последовательности административных процедур и административных действий муниципального бюджетного клубного учреждения «Городской Дом культуры «Украина» (далее - Учреждение).

1.2. Нормативно-правовые акты, регулирующие осуществление работы по рассмотрению обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 05.03.2007 № 24-ЗАО «Об обращениях граждан»;
- Постановление Администрации города от 05.03.2013 №91 «Об утверждении Положения о порядке работы Администрации города с обращениями, поступающими в форме электронного документа»;
- Инструкция по делопроизводству в муниципальном бюджетном клубном учреждении «Городской Дом культуры «Украина», утвержденная приказом директора Учреждения от 11.01.2013 № 02-од.

1.2.1. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

- обращение гражданина – направленные в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в Учреждение;
- Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;
- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатка в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а так же обращение, принятое на собрании, конференции, митинге, сходе граждан, ином публичном мероприятии, подписанное его участниками, направленное в Учреждении и к должностным лицам, а также устное обращение двух или более лиц в Учреждении или должностным лицам;
- повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный федеральным законодательством срок рассмотрения или гражданин, подавший его, не удовлетворен данным ему ответом».

1.3. Результатами работы по рассмотрению обращений граждан являются:

- своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан, обращений граждан в форме электронного документа;
- разрешение поставленных в обращении вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Ямало-Ненецкого автономного округа и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования город Муравленко;
- извещение граждан о ходе рассмотрения обращения и его результатах;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в Учреждении, ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Обращения граждан поступают в письменной или в устной форме, в форме электронного документа. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в адрес Учреждения, возлагается на секретаря-машинистку, с включением соответствующих обязанностей в его должностную инструкцию.

II. Требования к порядку работы с обращениями граждан

2.1. Порядок информирования о порядке работы с обращениями граждан:

2.1.1. Для получения информации о порядке работы с обращениями, граждане обращаются в Учреждение.

Местонахождение Учреждения: 629602, Ямало-Ненецкий автономный округ, г. Муравленко, ул. Ленина, д. 61.

Контактные телефоны: 8 (34938) 22-7-17 (телефон/факс), 24-1-20

Официальный сайт: <http://www.gdkukraina.ru/>

Адрес электронной почты: gdk@gdkukraina.ru.

2.1.2. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, размещается:

- на официальном сайте Учреждения в сети Интернет;
- на информационном стенде в Учреждения.

2.1.3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке работы с обращениями граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;

