

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Государственного музея-заповедника
«Ростовский кремль»

Н.С.Каровская

2018 года



ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОМ МУЗЕЕ-ЗАПОВЕДНИКЕ «РОСТОВСКИЙ КРЕМЛЬ»

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Государственном музее – заповеднике «Ростовский кремль» (далее – Музей), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.
2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Музее осуществляется по адресу: Ярославская область, г.Ростов, Кремль, Дирекция. График работы Дирекции:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 17.30;
обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 152151, Ярославская область, г.Ростов, Кремль.

Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте Музея.

3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением (далее – Федеральный закон).

4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Музея, развитию общественных отношений, улучшению различных сфер деятельности Музея.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Музея, либо критика деятельности указанных должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. Прием и регистрация обращений

1. Прием, первичная обработка и регистрация поступающей в Музей корреспонденции осуществляется уполномоченными работниками Дирекции.
2. Регистрация осуществляется в течение трех дней с даты их поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.
3. На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в который направляет обращение (Государственный музей-заповедник «Ростовский кремль»), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5. Обращение, поступившее в Музей в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

III. Рассмотрение обращений

1. Обращения, поступившие в Музей, подлежат обязательному рассмотрению.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

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

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов; обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Работник, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, после регистрации:

в трехдневный срок передает обращение на исполнение в структурные подразделения Музея или работникам в соответствии с их полномочиями.

3. В случаях, когда поручениедается двум или нескольким структурным подразделениям, двум или нескольким работникам Музея, ответственным исполнителем является подразделение или работник, указанное в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

4. Руководитель структурного подразделения Музея или работник, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение:

о порядке дальнейшего рассмотрения обращения;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Музея, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или

должностных лиц, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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 даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
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.
3. Музей 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
4. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
5. 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, директор Музея вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
6. 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

1. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник структурного подразделения Музея, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий орган или организацию в целях получения необходимой информации.
2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.
3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.
Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.
4. Ответы на обращения граждан подписываются директором Музея. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.
5. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется сформированный в системе документооборота регистрационный номер (исходящий). Регистрация ответов на обращения граждан осуществляется структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращениями граждан. Формирование дел по обращениям граждан осуществляется структурным подразделением Музея, ответственным за исполнение поручения о подготовке ответа.
6. Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

VI. Сроки рассмотрения обращений

1. Обращения граждан, поступившие в Музей, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное (жалоба рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации).

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, директор Музея продлить срок рассмотрения обращения на более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Личный прием граждан

1. Директор Музея и заместители директора осуществляют прием граждан. Запись на прием осуществляется уполномоченными сотрудниками Дирекции.

2. Прием граждан ведется по адресу: Ярославская область, г.Ростов, Кремль.

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

4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

5. 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 гражданина вопросов.

6. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

7. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Музея, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения Музея или работником, определенным в качестве ответственного исполнителя.