

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«МУЗЕЙ ГЕОЛОГИИ, НЕФТИ И ГАЗА»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом Врио директора БУ «Музей геологии, нефти и газа»
от «14» августа 2019 г. № 249 -ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан
в БУ «Музей геологии, нефти и газа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в БУ «Музей геологии, нефти и газа» (далее – Положение) является локальным нормативным актом и разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", правовыми актами президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, органов исполнительной власти Ханты-Мансийского автономного округа-Югры с перечнем действующих нормативно-правовых документов, регламентируют правила работы с поступающими обращениями граждан.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в БУ «Музей геологии, нефти и газа» (далее- учреждение), 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.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении.

В настоящем Положении применяются следующие основные понятия:

- Обращения граждан— индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

- Предложения — обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности школы, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития.

- Заявления — обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод

- Жалобы - обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц либо органов управления образовательного учреждения, а также других граждан, в том числе участников образовательного процесса.

2. Организация делопроизводства

2.1. Организация работы с письмами 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется документоведом отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками учреждения в пределах их полномочий.

2.6. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте.

2.7. При приемке и первичной обработке документов: проверяется правильность наименования адресата поступившей корреспонденции, целостность конверта (упаковки); вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма подкладывается конверт; поступившие ксерокопии документов подкладываются после письма.

2.8. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.9. Электронное обращение переводится на бумажную форму (распечатывается) и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

3. Прием и регистрация писем граждан

3.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан принимаются и оформляются в день их поступления документоведом отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Письменные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- наименование и адрес учреждения;
- фамилию, имя, отчество гражданина, обратившегося с жалобой, заявлением и т.д.;
- почтовый адрес (адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- дату составления обращения;
- в случае необходимости к письменному сообщению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

3.3. Письменное обращение гражданина в соответствии с федеральным законодательством должно быть им подписано.

3.4. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать те же требования, которые перечислены в п. 3.2. настоящего Положения.

3.5. Письменные обращения граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, в соответствии с федеральным законодательством признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

3.6. Поступающие обращения с копиями документов (например, копий аттестатов, дипломов, трудовых книжек и др.) прикрепляются к тексту обращения. Полученные подлинники документов, ценные бумаги возвращаются гражданам по акту.

3.7. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.8. Поступившие письма граждан регистрируются документоведом отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета (по форме приложений 1 и 2).

- Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения.

- Регистрационный (входящим) номер письма состоит из порядкового номера поступившего обращения в пределах календарного года и индекса дела по номенклатуре.

- Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

- Если письмо переслано, то в журнале (в графе примечание») указывается отправитель (организация, учреждение и т.д.), направивший письмо.

- Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя. В журнале учета и регистрационно-контрольных карточках присваивается очередной регистрационный номер.

3.9. После регистрации обращения направляются директору учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя, порядка и сроков исполнения.

4. Рассмотрение письменных обращений граждан

4.1. Письма граждан, после регистрации и оформления резолюции директором учреждения передаются на исполнение конкретному исполнителю под «ропись» в учетной документации.

4.2. Письма граждан, требующие проверки изложенных фактов, рассматриваются должностными лицами в течение 30 дней со дня их регистрации. В отдельных случаях срок рассмотрения письма может быть продлен, но не более чем на один месяц, о чем исполнитель уведомляет заявителя. Не допускается направление писем граждан на рассмотрение работникам, действия которых обжалуются. В сопроводительном письме обязательно указывается порядок ответа заявителю, а при необходимости - и организации (учреждению), в которую направляется данное обращение. При этом ответ на обращение ставится документоведом отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения «на контроль». Анонимные письма, как правило, не рассматриваются. Однако решение об исполнении анонимного обращения принимает директор учреждения. Письма, бессмысленные по содержанию, а также некорректные по форме, формируются в специальную папку и не рассматриваются.

4.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью директора учреждения. Ответы на письма, направляемые в вышестоящие организации, депутатам, правоохранительные и надзорные органы оформляются в обязательном порядке, за подписью директора учреждения.

4.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

4.5. 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.

4.6. Ответы оформляются на бланках писем и содержат следующие реквизиты: адресат, текст, фамилия и должность исполнителя с указанием его рабочего телефона, дата исполнения и исходящий номер письма проставляется документоведом отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения после того, как письмо подписано директором учреждения.

5. Контроль за работой письменных обращений граждан

5.1. Порядок постановки писем на контроль определяют директор учреждения и непосредственно - исполнитель(и). Письма граждан, переправленные в другие организации или учреждения и требующие сообщения результатов их рассмотрения ставятся на контроль.

5.2. Письма граждан, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль» в регистрационно-контрольных карточках. Обращения граждан, которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

5.3. Организация контроля: ход и сроки исполнения обращений граждан в регистрационно-контрольных карточках и журнале учета осуществляется документоведом отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения.

5.4. Сроки исполнения писем граждан, по которым необходима подготовка ответов в вышестоящие органы, продлеваются только после согласования с ними. О продлении срока сообщается заявителю. Изменение срока исполнения производится заблаговременно лицом, установившим тот срок, при наличии объективных причин, изложенных в соответствующей записке. Изменение срока указывается на документе, а также изменения вносятся регистрационно-контрольную карточку документоведом отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения.

5.5. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращений. Решение о снятии с контроля и обращений принимает директор учреждения. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

6. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

6.1. Прием граждан в учреждении может осуществляться как по предварительной записи, так и без нее. Директор учреждения ведет прием по графику. В его отсутствие прием осуществляет его заместители по направлениям деятельности.

6.2. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан (по форме приложения 3).

6.3. По результатам приема все документы передаются документоведу отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения, который переносит резолюции в регистрационно-контрольную карточку и журнал учета, а из документов, представленных заявителем, формируется дело.

6.4. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

6.5. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

6.6. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина.

2.4. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

7. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Экспертная комиссия учреждения должна систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания. Цель: своевременное выявление и устранение причины, порождающей нарушение прав заявителей, защита интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности учреждения.

7.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.); по типам и видам организаций и учреждений; сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы (по классификатору тем). Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

7.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год.

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

8.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены документоведу отдела правовой, организационной и кадровой работы учреждения со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

8.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.3. В процессе формирования дел проверяется также правильность оформления документов (подписи, даты, индексы, адресаты). Недооформленные или неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям на доработку.

8.4. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся пять лет, после чего уничтожаются.

8.5. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором учреждения.

9. Сроки рассмотрения обращений граждан

9.1. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в учреждение.

9.2. Должностные лица учреждения в соответствии с федеральным законом обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору учреждения в течение 30 (тридцати) дней.

9.3. В случаях, если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или

жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором учреждения или заместителем директора по направлению деятельности, но не более чем на один месяц с сообщением об этом гражданину, подавшему заявление или жалобу, в трехдневный срок.

9.4. Учреждение вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству ХМАО-Югры, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

10. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

10.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

10.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение.

10.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

10.4. Копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления, жалобы гражданина, прилагается к письменному ответу должностного лица по существу соответствующего предложения, заявления, жалобы.

10.5. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

10.6. В случае, если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата поступления _____ 200__ г. Регистр. № _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес, телефон заявителя _____

Категория заявителя _____

Место работы _____

Содержание обращения _____

Вид обращения _____

Отметка о повторном обращении _____

Откуда поступило _____

Кем рассмотрено _____

Резолюция _____

Ответственный исполнитель _____

Срок исполнения _____

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято постановление, распоряжение главы города, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверено

Дата исполнения	Исход. № ответа	Дело №	Страница

Отметка о постановке поручения на дополн. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполн.	Исход. № ответа	Дело №, страница

(Оборотная сторона)

Контрольные отметки о рассмотрении	Отметка о продлении срока рассмотрения обращения

Результат рассмотрения обращения	Принято постановление, распоряжение главы города, виновные наказаны и др.	Информация о подтверждении фактов в обращении	Проверено

Дата исполнения	Исход. N ответа	Дело N	Страница

Отметка о постановке поручения на дополн. контроль	Отметка о снятии с дополнительного контроля			
	Результат рассмотрения обращения	Дата исполн.	Исход. N ответа	Дело N, страница

**Журнал
учета письменных обращений граждан**

N п/п	Дата регистрации	Сведения о повторности и об осуществлении контроля	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес	Краткое содержание обращения	Исполнитель	Дата получения на исполнение и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	N дела
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**Журнал
учета приема граждан**

N п/п	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя	Адрес, место работы (службы) посетителя	Краткое содержание обращения	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ посетителю	Кто принимал (фамилия, подпись)
1	2	3	4	5	6	