**УТВЕРЖДЕНО:**

 **Директор ДК «Динамо»**

 **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Е. Кудянова**

 **«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017г.**

 **(Приказ №72 от 15.09.2017г.)**

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о работе с обращениями граждан в ДК «Динамо»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Положение о работе с обращениями граждан в ДК «Динамо» устанавливает порядок работы ДК «Динамо» по рассмотрению и разрешению обращений граждан.
	2. Правовые и организационные основы работы по рассмотрению и разрешению обращений регламентированы:
		1. Конституцией Российской Федерации;
		2. Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
		3. Уставом ДК «Динамо»
		4. Инструкцией по делопроизводству ДК «Динамо».
	3. ДК «Динамо» рассматривает обращения граждан по вопросам, относящимся к его компетенции.
	4. Положение распространяется на обращения граждан, полученные в письменной или устной форме, на личном приеме, по информационным системам общего пользования, а также направленные средствами массовой информации.
	5. Обращения разрешаются в структурных подразделениях ДК «Динамо». Поручения директора ДК «Динамо», его заместителя   о рассмотрении и разрешении обращений, как правило, должны соответствовать функциональной компетенции исполнителя.

Запрещается поручать рассмотрение и разрешение обращений сотрудникам, действия (бездействия) которых обжалуются или оспариваются.

* 1. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на директора ДК «Динамо», который в пределах своих полномочий обязан:
		1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;
		2. Принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
		3. Сообщать заявителям о результатах рассмотрения и разрешения обращений;
		4. Анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей, принимать меры к совершенствованию работы ДК «Динамо».
	2. Ответственность за организацию делопроизводства по обращениям возлагается на специалиста по работе с кадрами ДК «Динамо»,  обеспечивающего вопросы делопроизводства.
	3. Основные понятия, используемые в данном положении:

1.8.1 Обращение (в том числе коллективное) – направленное в ДК «Динамо»
и изложенное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба гражданина, а также устное обращение гражданина в ДК «Динамо».

1.8.2 Предложение – обращение, не связанное с нарушением чьих-либо прав, направленное на совершенствование деятельности ДК «Динамо»
и его обособленных структурных подразделений.

1.8.3 Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, свобод и законных интересов или прав, свобод и законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе Управления или его должностных лиц, либо критика деятельности ДК «Динамо».

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

1.8.5 Коллективное обращение – письменное обращение двух и более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании.

1.8.6 Дубликат обращения – обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное различным адресатам и поступившее в Управление, или обращение одного и того же лица с одинаковым текстом.

1.8.7 Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одним и тем же вопросам, в котором:

- обжалуются решения, принятые по предыдущим обращениям, поступившим в Управление;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущих обращений.

Повторным также считается обращение, если со времени поступления первичного истек установленный законом срок его разрешения и ответ заявителю не дан.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам.

1.8.8 Заявитель – гражданин, обратившийся с предложением, заявлением или жалобой в Управление.

1.8.9 Обжалуемое решение – действие или бездействие Управления, его должностных лиц, в результате которого нарушены права и законные интересы заявителя или иного лица, созданы препятствия для осуществления ими прав, свобод и законных интересов, незаконно возложена какая-либо обязанность и т.п.

1.8.10 Лица, рассматривающие обращения – руководители, иные должностные лица ДК «Динамо», правомочные разрешать поставленные в обращении вопросы.

* 1. Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес обратившегося, наименование органа или должностного лица, которым оно направлено, изложение сути предложения, заявления, жалобы, дату. Письменное обращение должно быть подписано заявителем либо его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке.
	2. Обращение, поступившее на электронную почту ДК «Динамо», подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном данным положением.
	3. Обращение в форме электронного документа должно содержать фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
	4. Запрещается использование и распространение информации о частной жизни заявителей, ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращений, без их согласия. По просьбе гражданина не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы.

1. **РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**
	1. Обращения, поступившие в ДК «Динамо», подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию структурных подразделений, недопустим. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном данным Положением.
	2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДК «Динамо».
	3. Обращение с резолюцией директора ДК «Динамо» должно быть передано исполнителю  не позднее следующего дня после наложения резолюции.
	4. Обращения рассматривают уполномоченные директором ДК «Динамо» сотрудники.
	5. По каждому обращению в ДК «Динамо» может быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к производству;

- о направлении в подразделения ДК «Динамо» или другие учреждения по подведомственности.

* 1. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит   в компетенцию ДК «Динамо», направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации обращения.

Решение о направлении обращения по подведомственности должно быть принято в 7-дневный срок со дня его регистрации.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

ДК «Динамо» при направлении обращения гражданина на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

По направленному в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, ДК «Динамо» обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов,   содержащих сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких подразделений ДК «Динамо», организация разрешения обращения возлагается на руководителя структурного подразделения, указанного в списке исполнителей первым, другим исполнителям структурным подразделением, обеспечивающим вопросы делопроизводства, передаются копии обращения.

* 1. Не допускается передавать обращения из одного структурного подразделения в другое без согласования с директором ДК «Динамо», а также минуя сектор делопроизводства.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. О принятом решении в 7-дневный срок сообщается автору обращения, злоупотребившему правом. Указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

* 1. Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор ДК «Динамо» по письменному ходатайству исполнителя.
	2. Обращения вместе с соответствующими решениями помещаются в папку.
	3. В случае если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в 5-дневный срок с момента его регистрации заявителю предлагается восполнить недостающие сведения. При отказе гражданина восполнить содержание направленного им обращения, последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.
	4. По письменному заявлению гражданина рассмотрение его обращения может быть прекращено.
	5. В ответах ДК «Динамо» не может осуществляться разъяснение практики применения законодательства Российской Федерации по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Управления, если иное не предусмотрено законодательством.

ДК «Динамо» не оказывает консультационных услуг, в ответах заявителям не производится толкование норм, терминов и понятий законодательства Российской Федерации.

В указанных случаях заявители информируются об этом.

1. **ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН**
	1. Личный прием граждан в ДК «Динамо» проводится директором ДК «Динамо». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
	2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
	3. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращения 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 журнале регистрации обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в журнале регистрации входящей корреспонденции и рассмотрению.
	5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
	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.
2. **РАЗРЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**
	1. При разрешении обращений для проверки их доводов в обязательном порядке должны быть истребованы и изучены все необходимые документы, материалы, в том числе из структурных подразделений ДК «Динамо», получены объяснения должностных и иных лиц, выполнены другие необходимые действия.

В отдельных случаях по указанию Директора ДК «Динамо» может быть составлено заключение.

В том случае, если по обращению составлено заключение, полно отражающее существо вопроса и достаточное для разрешения повторного обращения, новое заключение не составляется.

* 1. В случае необходимости по указанию директора ДК «Динамо» обращение может быть проверено с выездом на место.

Обращения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона проверяются, как правило, с выездом на место.

* 1. Для разрешения обращений, поступивших из законодательных (представительных) и исполнительных органов власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, от депутатов всех уровней, Уполномоченных по правам человека, руководителей судебных   и правоохранительных органов, ДК «Динамо» может давать поручения о проверке доводов заявителя в пределах компетенции учреждениям культуры и должностным лицам.

Такое поручение должно содержать указание на конкретные обстоятельства, подлежащие проверке, сроки его исполнения. Поручение о проведении проверки подписывается директором ДК «Динамо».

О выполнении поручения должно быть сообщено в письменной форме с приложением всех необходимых материалов, документов (или их копий) и в установленный срок.

* 1. В случае если очередное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в ДК «Динамо» обращения неоднократно, полно и объективно проверялись, о чем автору давались письменные мотивированные ответы правомочным должностным лицом, переписка с гражданином может быть прекращена.
	2. Переписка прекращается один раз по мотивированному заключению исполнителя, согласованному с заместителем директора ДК «Динамо» и утвержденному директором ДК «Динамо».

О данном решении в 5-дневный срок после его принятия, но не позднее 30 дней с момента регистрации обращения, уведомляется гражданин с обязательным указанием мотивов принятого решения.

Обращение, переписка по которому прекращена, вместе с соответствующим решением помещается в папку обращения граждан.

* 1. По итогам разрешения обращения может быть принято одно из следующих решений:

- «удовлетворено» – приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

- «повторно удовлетворено» – предыдущее решение по аналогичной жалобе признано неправильным либо незаконным и отменено;

- «отклонено» – требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

- «разъяснено» – разъяснены вопросы правового характера.

* 1. Пометка о принятом решении ставится на обращении гражданина Специалистом по кадрам ДК «Дианмо»,  обеспечивающего вопросы делопроизводства.
	2. После окончания проверки заявителю по его письменному ходатайству предоставляется возможность ознакомиться с документами и материалами, касающимися обращения, в той мере, в которой это не противоречит требованиям    о соблюдении государственной или иной охраняемой законом тайны, недопустимости разглашения сведений, касающихся частной жизни гражданина, прав, свобод и интересов других лиц.

Решение о предоставлении заявителю возможности ознакомиться
с документами принимает директор ДК «Динамо».

1. **СРОКИ РАЗРЕШЕНИЙ ОБРАЩЕНИЙ**
	1. Письменное обращение, поступившее в ДК «Динамо», подлежит разрешению в течение 30 дней со дня его регистрации.
	2. Директор ДК «Динамо» может устанавливать сокращенные сроки разрешения обращений, если того требуют интересы дела.
	3. Срок разрешения обращения исчисляется с момента его регистрации в отделе делопроизводства, кадров и правового обеспечения.

Окончанием срока разрешения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору с изложением существа принятого решения.

В случае, если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

* 1. В порядке исключения, при необходимости проведения дополнительной проверки, истребования материалов, изучения вновь возникших обстоятельств либо принятия других мер, срок разрешения обращения может быть продлен директором Управления или лицом, его замещающим, не более чем на 30 дней.

О продлении срока разрешения обращения уведомляется заявитель отдел делопроизводства, кадров и правового обеспечения.

* 1. Срок разрешения обращения подлежит продлению по письменному мотивированному ходатайству, утвержденному директором ДК «Динамо».
	2. Ходатайство о продлении срока разрешения обращения представляется директору ДК «Динамо» не позднее, чем за 3 дня до истечения срока.
1. **НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**
	1. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные     в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной или устной форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры.

При отказе в удовлетворении обращения заявителю в ответе в обязательном порядке разъясняется порядок обжалования принятого решения.

* 1. 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.
	2. Ответ автору обращения, разрешенного в ДК «Динамо», дается за подписью директора ДК «Динамо».
	3. По ходатайству заявителя на его обращение может быть дан устный ответ. В этом случае делается запись в журнале регистрации обращения граждан.
	4. При поступлении обращения за подписью нескольких лиц ответ
	о результатах его разрешения направляется каждому из них при наличии их адресов.
	5. Ответ на дубликат обращения, поступивший по истечении срока разрешения первого, направляется автору с кратким изложением существа принятого решения, ссылкой на дату и исходящий номер ранее направленного ответа. Ответ на дубликат обращения дается за подписью директора ДК «Динамо» . Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)

Если дубликат обращения поступил до истечения срока разрешения первого обращения, автору направляется один ответ в соответствии с требованиями данного Положения.

* 1. Для приёма обращений граждан в форме электронных сообщений и предусматривающее заполнение реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и в случае не заполнения указанных реквизитов заявителю отправляется сообщение, информирующее заявителя о невозможности принять его обращение. Адрес электронной почты автора и цифровая подпись являются дополнительной информацией.
1. **КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**
	1. Контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений осуществляет директор ДК «Динамо».
	2. Директор ДК «Динамо» осуществляет в пределах своей компетенции, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
	3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Управления при рассмотрении обращения, по решению суда.
	4. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения ДК «Динамо», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.