

«УТВЕРЖДЕНО»

приказом ФГБУК «Музей-заповедник
«Музей Мирового океана»

от «03» 10 2023 г. № 509

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Музей-заповедник «Музей Мирового океана» (далее – Музей), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»), Федерального закона от 27.07.2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных".

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, направлять письменные и электронные обращения, а также вносить запись в книгу отзывов и предложений (далее – Книга отзывов и предложений).

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Музей осуществляется по адресу: город Калининград, набережная Петра Великого, 1.

График работы: понедельник-пятница – с 09.00 ч. до 18.00 ч.;

Обеденный перерыв – с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 236006, город Калининград, набережная Петра Великого, 1.

Электронные обращения направляются путем заполнения формы на официальном сайте Музея.

Книга отзывов и предложений должна быть размещена на видном и доступном месте на каждом объекте Музея и предъявляться посетителям по первому требованию.

1.4. Обращения граждан имеют следующие основные формы:

Отзыв - письменное высказывание, основанное на выражении личностного эмоционально-оценочного отношения к увиденному или услышанному. Это, мнение о ком-нибудь или о чем-нибудь, анализ, разбор, оценка продукта или оказанной услуги.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию и (или) улучшению различных сфер деятельности Музея.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или 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

2.1. Прием, первичная обработка и регистрация поступающей в Музей корреспонденции осуществляется уполномоченными работниками.

Проверка записей в Книге отзывов и предложений осуществляется ежедневно ответственным лицом, назначенным руководителем Объекта. Обращения посетителей в виде предложений, заявлений и жалоб подлежат регистрации в порядке, предусмотренном п. 2 настоящего раздела Положения, о чем в Книге отзывов и предложений производится соответствующая запись ответственным лицом.

2.2. Регистрация корреспонденции (предложения, заявления, жалобы), требующей ответа, осуществляется в течение трех дней с момента поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.3. На письменных обращениях граждан, сопроводительных письмах к ним и на копиях листов Книги отзывов и предложений, содержащих обращения в виде предложений, заявлений и жалоб 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.

2.4. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения, в который направляет обращение (ФГБУК «Музей-заповедник «Музей Мирового океана»), либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- 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 обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

2.5. Обращение, поступившее в Музей в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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.

III. Рассмотрение обращений

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

3.2. В случаях, когда поручение о рассмотрении обращения дается двум или нескольким структурным подразделениям, двум или нескольким работникам Музея, ответственным исполнителем является подразделение или работник, указанное в резолюции первым. Ответственному исполнителю 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.

3.3. 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 переадресации обращения;
- о направлении в семидневный срок со дня регистрации 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 переадресации обращения.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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 дается. Если в указанном обращении 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.

4.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. 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.

4.4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

4.5. 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, генеральный директор Музея вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.6. 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 нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник структурного подразделения Музея, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем 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.

5.3. 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.

5.4. Ответы на обращения граждан подписываются генеральным директором. 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.

5.5. При регистрации ответа заявителю на письме проставляется сформированный в системе документооборота регистрационный номер (исходящий). Регистрация ответов на обращения граждан, а также формирование дел по обращениям граждан, осуществляется структурным подразделением Музея, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Обращения граждан в виде предложений и заявлений, поступившие в Музей, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Обращения граждан в виде жалоб, поступившие в Музей, рассматриваются в течение 15 дней со дня регистрации обращения.

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

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, генеральный директор Музея вправе

продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Личный прием граждан

7.1. Генеральный директор Музея и заместители генерального директора осуществляют прием граждан.

Запись на прием осуществляется уполномоченными сотрудниками Музея.

7.2. Прием граждан ведется по адресу: город Калининград, набережная Петра Великого, 1.

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

7.4. 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.

7.5. 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 вопросов.

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

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

7.8. 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

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

8.2. Контроль за обеспечением объектов Музея Книгой отзывов и предложений осуществляется руководителем отдела по работе с посетителями Музея. Книги отзывов и предложений выдаются руководителям Объектов в пронумерованном и прошнурованном виде, заверенные подписью Генерального директора (заместителя) и печатью Музея.