

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения в Государственном автономном учреждении
культуры города Москвы "Парк "Зарядье" обращений граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Парк "Зарядье" (далее – Учреждение) по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и контроля за их исполнением.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Требования настоящего Положения распространяются на поступившие в Учреждение жалобы, предложения, запросы и заявления граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), направленные указанными лицами в письменной форме, включая записи в Книгу жалоб и предложений, а также, полученные на личном приеме ответственным лицом Учреждения.

1.4. Обращения рассматриваются в структурных подразделениях Учреждения по линии ответственности каждого из них.

1.5. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на начальника отдела информации и общественных связей, который в пределах своих полномочий обязан:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;

анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей;

информировать в установленном порядке заявителей о результатах рассмотрения и разрешения обращений.

1.6. Ответственность за организацию делопроизводства по обращениям возлагается на начальника общего отдела.

1.7. Переписка по обращениям в Учреждении выделяется в отдельное делопроизводство, предусматривающее специальный контроль исполнения поручений, хранение и учет в общем отделе оригиналов документов по всем обращениям, в том числе по обращениям в устной форме (на личном приеме).

1.8. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

служебный документ – официальный документ, используемый в текущей деятельности Учреждения;

обращение – направленное в Учреждение или ответственному лицу Учреждения в устной, письменной форме или в форме электронного документа предложение, жалоба, запрос и заявление;

обращение в письменной форме – обращение, в котором документированная информация представлена в письменном виде;

обращение в устной форме – обращение, полученное на личном приеме руководства Учреждения (директора или его заместителей) либо уполномоченного приказом Учреждения ответственного лица;

обращение в форме электронного документа – обращение, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, в том числе, поступившее по интернету;

рассмотрение обращения – действия директора Учреждения, заместителей директора Учреждения либо уполномоченного работника Учреждения, направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

ответ на обращение – служебный документ, направляемый заявителю, в котором содержится информация:

о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении ему жалобы с разъяснением прав обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или ответственному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или ответственному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении ему обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (Семи) календарных дней со дня регистрации, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Учреждения, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

о невозможности прочтения поступившего текста обращения и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов, а также о ненаправлении его на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или ответственному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес автора не поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же ответственному лицу;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

предложение – рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

запрос – обращение, целью которого является получением интересующей заявителя информации, предоставление которой предусмотрено законодательством и/или документами Учреждения;

заявление – просьба 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 Учреждения и его ответственных лиц, либо критика деятельности указанных органов;

жалоба – просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством;

дубликат обращения – обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное различным адресатам и поступившее в Учреждение, или обращение одного и того же лица с одинаковым текстом;

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 Учреждение;

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

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

не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам;

многократное обращение – третье и более обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу;

обращение, не поддающееся прочтению, – обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращения на обрывках бумаги, обложках, плакатах и других предметах, обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

обращение, не имеющее смыслового содержания, – обращение в письменной форме, в форме электронного документа либо устное обращение повествовательного характера, не относящееся ни к предложениям, ни к заявлениям, ни к жалобам и при этом не имеющее понятного, вразумительного содержания;

заявитель – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, а также их законный представитель, составивший, оформивший и удостоверивший в установленном порядке обращение в Учреждение;

запрос – обращение в адрес Учреждения или к его работникам о предоставлении информации, связанной с осуществляемой в пределах своих полномочий деятельностью Учреждения, а также информации, имеющейся в распоряжении Учреждения;

лица, рассматривающие обращения, – ответственные лица Учреждения, правомочные разрешать поставленные в обращении вопросы.

1.9. Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес обратившегося, наименование органа или должности лица, которым оно направлено, изложение сути обращения, а также дату. Письменное обращение должно быть подписано лицом, от чьего имени оно составлено, либо его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке.

1.10. Обращения, поступившие на Интернет-сайт Учреждения, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

1.11. Работникам Учреждения запрещается использование в целях, не связанных с рассмотрением обращения, а также распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращений, без их согласия.

II. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

2.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат в установленном порядке регистрации в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента получения, учету и обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений недопустим.

2.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.3. Обращение с резолюцией ответственного лица Учреждения, осуществляющего личный прием, должно быть передано в общий отдел не позднее следующего дня после наложения резолюции.

2.4. По каждому обращению может быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к производству;

- о направлении в другие органы, учреждения, организации;

- об оставлении без рассмотрения обращения, не имеющего смыслового содержания, с извещением об этом автора обращения.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в соответствующий государственный орган (организацию), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации обращения.

Решение о направлении обращения по принадлежности должно быть принято в течение 7 (Семи) календарных дней со дня его регистрации.

Уведомления не направляются в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные организации, суды, прокуратуры, государственные корпорации, а также в других случаях, когда рассмотрение обращений определяется специальными правовыми актами и не предусматривает направление уведомлений.

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 (Семи) календарных дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

По направленному в Учреждение в установленном порядке запросу органа государственной власти, органа местного самоуправления

или ответственного лица, рассматривающих обращение гражданина, структурное подразделение Учреждения обязано в течение 15 (Пятнадцати) календарных 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.

2.6. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и (или) 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 или в правоохранительный орган.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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 ответственному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается письменно заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. О принятом решении в срок, не превышающий 7 (Семь) календарных дней с даты получения обращения, сообщается автору обращения, злоупотребившему правом. Указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

2.7. Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор Учреждения по письменному ходатайству начальника отдела информации и общественных связей.

2.8. Обращения вместе с соответствующими решениями и копиями ответов формируются в дела.

2.9. В случае если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в течение 5 (Пяти) рабочих дней с момента его регистрации заявителю предлагается восполнить недостающие сведения. При отказе гражданина восполнить содержание направленного им обращения, последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.

2.10. Рассмотрение обращения может быть прекращено по письменному заявлению обратившегося лица (автора).

2.11. В ответах Учреждения не может осуществляться разъяснение практики применения законодательства Российской Федерации по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Учреждения, если иное не предусмотрено законодательством.

Учреждение не оказывает консультационных услуг, в ответах на обращения не производит толкование норм, терминов и понятий законодательства Российской Федерации.

В указанных случаях обратившиеся лица об этом информируются письменно.

2.12. В случае, если повторное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в Учреждение обращения неоднократно, полно и объективно проверялись, о чем автору давались письменные мотивированные ответы правомочным ответственным лицом, переписка с гражданином может быть прекращена.

Переписка прекращается один раз по мотивированному заключению исполнителя, согласованному с начальником отдела информации и общественных связей и утвержденному директором Учреждения.

Обратившееся лицо о данном решении уведомляется в течение 5 (Пяти) рабочих дней после его принятия, но не позднее 30 (Тридцати) календарных дней с момента регистрации обращения, с обязательным указанием мотивов принятого решения.

Обращение, переписка по которому прекращена, вместе с соответствующим решением помещается в дело.

2.13. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной (в исключительных случаях – в устной) форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры.

При отказе в удовлетворении содержащихся в обращении требований в ответе на него в обязательном порядке разъясняется порядок обжалования принятого решения.

2.14. 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.

2.15. Ответы на обращения подписываются директором Учреждения, заместителями директора Учреждения в соответствии с возложенными на них полномочиями.

2.16. При поступлении обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах его разрешения направляется одному из заявителей (как правило, стоящему первому по списку).

2.17. 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 заместителей директора Учреждения, к полномочиям которых относится рассмотрение обращения.

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

2.18. Обращения граждан в форме электронных сообщений (интернет-обращений) регистрируются в системе электронного документооборота Правительства Москвы МОСЭДО (далее – МОСЭДО) и дальнейшая работа с ними ведётся как с письменными обращениями с соблюдением требований, предусмотренных настоящим Положением в части рассмотрения и разрешения в установленные сроки.

2.19. Основаниями для отказа в рассмотрении интернет-обращений, помимо оснований, указанных в пункте 2.6 Положения, также могут являться:

указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

поступление дубликата уже принятого электронного сообщения;

невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

III. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием обратившихся лиц в Учреждение (далее – прием) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

3.2. Прием по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

3.3. Прием проводится директором Учреждения, по поручению директора Учреждения заместителями директора Учреждения, руководителями структурных подразделений Учреждения на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Информация о порядке приема (место приема, условия приема, контактный телефон) размещается на официальном Интернет-сайте Учреждения.

3.4. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется по четвергам с 10 до 12 часов по московскому времени.

Прием ведется в служебных кабинетах, в которых не проводится работа с информацией ограниченного доступа.

3.5. Запись граждан на прием производится только к директору Учреждения.

3.6. Регистрация обращений на прием к директору Учреждения осуществляется документоведом 2 категории общего отдела.

3.7. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема, проводимого директором Учреждения, заместителями директора Учреждения, заносится ведущим менеджером отдела информации и общественных связей в Карточку личного приема граждан (далее – Карточка), оформленную по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению, подписывается лицом, осуществляющим прием, регистрируется и учитывается в Журнале учета личного приема граждан, обратившихся в Учреждение (далее – Журнал), оформленному по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

3.8. Уполномоченными лицами осуществляется предварительное рассмотрение обращений о приеме на соответствие следующим требованиям:

просьба гражданина о приеме не должна быть анонимной;

интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Учреждения;

обращение (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

3.9. В случае, если обращение о приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме уполномоченными лицами Учреждения с разъяснением причины отказа.

Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается ответственным лицом Учреждения из числа его руководства, в адрес которого поступило обращение о приеме.

3.10. В случае, если в обращении гражданина о приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.11. В случае, если в ходе рассмотрения обращения возникает необходимость проверки прилагаемых к нему документов, материалов и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то обратившееся лицо дополнительно уведомляется о дате приема. Срок проверки не должен превышать 7 (Семь) календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на 15 (Пятнадцать) календарных дней с разрешения директора Учреждения по ходатайству начальника отдела информации и общественных связей, подготовленному и представленному в установленном порядке.

3.12. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится уполномоченными лицами до сведения директора Учреждения для определения им даты проведения приема.

3.13. При определении даты приема директор Учреждения, заместители директора Учреждения дают работникам структурных подразделений Учреждения поручения о подготовке к дате приема необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

3.14. В случае, если интересующий обратившееся лицо вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося лица может быть дан устно в ходе приема. При этом в Карточке обратившееся лицо собственноручно проставляет запись "Устным ответом удовлетворен, письменный ответ не требуется", и проставляет свою подпись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.15. В случаях, если на приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в общем отделе и последующему направлению для рассмотрения по существу в соответствующее структурное подразделение Учреждения.

На первом листе такого обращения проставляется запись "Принято на личном приеме" ____ " _____ 20 ____ г."

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

3.17. Прием граждан проводится в служебном помещении Учреждения в срок, не превышающий 7 (Семь) календарных дней с момента поступления обращения.

Ответственные лица, которым поручен прием, организуют встречу и сопровождение прибывших на прием лиц.

Прибывшие на прием лица предъявляют документы, удостоверяющие их личность.

3.18. Не позднее 1 (Одного) дня с момента проведения приема Карточка передается в общий отдел для регистрации в МОСЭДО.

Карточка сканируется и регистрируется в МОСЭДО как обращение.

При необходимости оформления письменного ответа автору обращения в МОСЭДО оформляется поручение о подготовке письменного ответа с установлением контрольного срока исполнения 30 (Тридцать) дней с даты личного приема.

3.19. Карточки личного приема и материалы к ним хранятся в общем отделе.

Обращения и документы по их рассмотрению помещаются в дела в хронологическом порядке в соответствии с датой регистрации обращения.

Обращения и документы по их рассмотрению в электронном виде списываются в МОСЭДО в дело, при этом в графе "Примечание" регистрационной карточки обращения указывается индекс дела в соответствии с номенклатурой дел.

3.20. Отдел информации и общественных связей обобщает и по итогам истекшего года готовит отчет о результатах приема граждан в Учреждении по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

В целях подготовки отчетности о работе с обращениями в Учреждении, а также выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, работники отдела информации и общественных связей осуществляют учет обращений, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях.

Анализ работы с обращениями за определенный период времени представляется директору Учреждения совместно с предложениями по совершенствованию данной работы.

IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:
 постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
 подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
 подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
 снятие обращений с контроля.

4.3. Все обращения, поступающие в Учреждение, работниками общего отдела ставятся на контроль.

4.4. Поручения о рассмотрении обращений снимаются в общем отделе с контроля после направления ответов на данные обращения.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, а также предусмотрены дополнительные ответы, снимаются в общем отделе с контроля после направления окончательных на них ответов.

4.5. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает также в себя возможность проведения проверок (в том числе с выходом на место) с целью выявления и устранения нарушений прав обратившихся лиц, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов

на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных лиц.

V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 30 (Тридцати) календарных дней со дня его регистрации. Директор Учреждения может устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений.

5.2. Срок рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в Учреждении.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа 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.

5.3. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором Учреждения не более чем на 30 (Тридцать) календарных дней на основании служебной записки начальника отдела информации и общественных связей.

О продлении срока рассмотрения обратившееся лицо уведомляется в установленном порядке.

5.4. Ходатайство о продлении срока разрешения обращения представляется директору Учреждения не позднее чем за 3 (Три) рабочих дня до истечения срока.

VI. Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений

6.1 Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность работников Учреждения, допустивших эти нарушения, в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения в
Государственном автономном учреждении
культуры города Москвы "Парк "Зарядье"
обращений граждан, объединений граждан, в
том числе юридических лиц

КАРТОЧКА
личного приема граждан

№ _____ дата приема " ____ " _____ 202__ г.

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

Место работы, должность заявителя

Инвалидность _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

Краткое содержание обращения

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием

Кому, что и в какие сроки поручено

Результат рассмотрения обращения

Письменный ответ направить по адресу _____

Письменного ответа не требуется _____

(Число, подпись, расшифровка)

Подпись должностного лица _____

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения в
Государственном автономном учреждении
культуры города Москвы "Парк "Зарядье"
обращений граждан, объединений граждан, в
том числе юридических лиц

ЖУРНАЛ
учета личного приема граждан, обратившихся в Государственное
автономное учреждение культуры города Москвы "Парк "Зарядье"

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя и отчество гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Фамилия, инициалы и подпись лица, проводившего прием

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения в
Государственном автономном учреждении
культуры города Москвы "Парк "Зарядье"
обращений граждан, объединений граждан, в
том числе юридических лиц

ОТЧЕТ
о результатах приема граждан в Государственном автономном
учреждении культуры города Москвы "Парк "Зарядье" за 202__ год

Наименование должности лица, проводившего прием	Количество обращений (всего)	Результаты рассмотрения обращений			
		Удовлетворено	Даны разъяснения	Отказано	Предложено оставить письменное обращение
Принято директором Учреждения					
Принято заместителями директора Учреждения					
Принято другими работниками Учреждения, уполномоченными приказом Учреждения					