Порядок обращений

[Главная](http://za-kultu.ru/) [Обращения граждан](http://za-kultu.ru/obrashcheniya-grazhdan/)Порядок обращений

**Начальник Департамента культуры и молодёжной политики города Заречного Пензенской области**

**Безроднов Константин Михайлович**
**8 (8412) 61-14-46**

 Порядок и время личного приёма граждан (физических лиц), в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления начальником Департамента культуры и молодёжной политики г.Заречного.

**442960, Пензенская область, г.Заречный, ул.Спортивная, 4, 2 этаж.**
**четверг с 16.00 - 18.00,**
**запись по тел.65-15-74, приемная (каб.№31).**

   При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Ответственное лицо за организацию приема вышеуказанных лиц, за обеспечение исполнения их обращений: Марушкина Марина Александровна, ведущий специалист Департамента культуры и молодёжной политики города Заречного Пензенской области (телефон 65-15-74, факс 60-31-10). Устные и письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).
     В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента культуры и молодёжной политики города Заречного, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Департамент культуры и молодёжной политики г.Заречного Пензенской области (далее – Департамент культуры) рассматривает обращения, жалобы, заявления и предложения граждан (далее - обращения граждан) в пределах своей компетенции в соответствии с Уставом закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области.

**В работе с обращениями граждан Департамент культуры руководствуется:**

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
- Регламентом Департамента культуры и молодёжной политики г.Заречного Пензенской области, утвержденным приказом Департамента культуры и молодёжной политики г.Заречного Пензенской области от 30.11.2009 №67/Д «Об утверждении Регламента Департамента культуры и молодёжной политики г.Заречного Пензенской области»;
- Инструкцией по ведению делопроизводства в Департаменте культуры и молодёжной политики г.Заречного Пензенской области, утвержденной приказом Департамента культуры и молодёжной политики г.Заречного Пензенской области от 04.12.2014 № 57/Д «Об утверждении Инструкции по ведению делопроизводства в Департаменте  культуры и молодёжной  политики города Заречного Пензенской области и назначении ответственных лиц за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Департамента культуры и молодёжной политики города Заречного Пензенской области».

  Порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления.

     Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Департамент культуры. Обращение гражданина, поступившее в Департамент культуры, рассматривается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения. Обращение, поступившее в Департамент культуры или должностному лицу Департамента культуры в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). Прием, обработку, передачу на рассмотрение руководством, на исполнение и контроль за исполнением обращений граждан, поступивших в адрес начальника Департамента культуры, осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство.
     Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента культуры, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в случае его неудовлетворения полученным ответом. При регистрации повторных обращений делается отметка «Повторно».
     В случае если в письменном обращение не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение. Если обращение поступило на рассмотрение из вышестоящего учреждения, то срок его исполнения может быть продлен только с разрешения этого учреждения и с извещением заявителя. Обращения граждан специалист, ответственный за ведение делопроизводства, в срок, не более 2-х дней с момента рассмотрения их начальником Департамента культуры, передает исполнителям.
     Срок рассмотрения обращения, поступившего начальнику Департамента культуры, может быть продлен в исключительных случаях не более чем на 30 дней с уведомлением автора обращения. Продление срока рассмотрения должно быть зафиксировано письменно и обязательно доведено исполнителем до лица, ответственного за ведение делопроизводства.

   Ответ на обращение, поступившее в Департамент культуры или должностному лицу Департамента культуры в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

     Прежде чем направить письмо по электронной почте, просим ознакомиться с порядком его рассмотрения и получения ответа.

Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает:

1) свою фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
2) адрес электронной почты (e-mail), если ответ или уведомление о переадресации обращения должен быть направлен в форме электронного документа;
3) полный почтовый адрес (с указанием индекса), если ответ или уведомление о переадресации обращения должен быть направлен в письменной форме;
4) текст обращения, в котором излагается суть предложения, заявления или жалобы;
5) подпись и ставит дату (в письменном обращении).
В случае отсутствия данной информации электронное обращение к рассмотрению не принимается.
В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы в электронном виде.
Электронные письма, носящие рекламный характер (спам), не регистрируются и не рассматриваются.

  **Обращаем Ваше внимание, что отказ в рассмотрении обращения гражданин получает, если:**

 - в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;
 - негативные высказывания в адрес высших должностных лиц;
 - угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
-  обращение имеет экстремистский характер.