Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО:

приказом от\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.№\_\_\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

обжалования действий (бездействий) сотрудников

ГБУК РК «КРЫМСКИЙ ЛИЕРАТУРНО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК»

1. Настоящий Порядок обжалования действий (бездействий) сотрудников ГБУК РК «КРЫМСКИЙ ЛИЕРАТУРНО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановления Совета Министров Республики Крым от 24.01.2017 №15 «Об утверждении методических рекомендаций по работе с обращениями граждан», Приказа Министерства культуры Республики Крым от 26.12.2014 №106 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве культуры Республики Крым», Устава ГБУК РК «КРЫМСКИЙ ЛИЕРАТУРНО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК».
2. Во время получения услуг Посетитель ГБУК РК «КРЫМСКИЙ ЛИЕРАТУРНО-ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК» (далее – Учреждение) имеет право:

- обжаловать качество предоставления услуг в Учреждении;

- обжаловать действие (бездействие) сотрудников Учреждения;

- вносить предложения по улучшению качества предоставления услуг в Учреждении.

3. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Учреждения может любой Посетитель Учреждения. За несовершеннолетних лиц в возрасте до 14 лет, обжаловать действия (бездействия) сотрудников Учреждения могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать действия (бездействия) сотрудников Учреждения при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

4. Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в Книге жалоб и предложений Учреждения.

5. Информирование Посетителей Учреждения (их представителей) об их праве на обжалование действия (бездействия) сотрудников Учреждения, осуществляемых в ходе предоставлении услуг, а также о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, проводящего прием, осуществляется на информационных стендах, сотрудником Учреждения при личном обращении или с использованием средств телефонной связи и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Предметом обжалования являются действия (бездействия) сотрудников Учреждения, а также решения принятые ими в процессе организации предоставления услуги.

7. Посетитель Учреждения может обжаловать действия (бездействия) сотрудников Учреждения следующими способами:

- устное указание сотруднику Учреждения;

- жалоба директору Учреждения (письменное индивидуальное обращение);

- жалоба в Министерство культуры Республики Крым (письменное индивидуальное обращение);

- обращение с заявлением в суд, прокуратуру, правоохранительные органы и другие органы.

8. При выявлении нарушения качества предоставления услуг Посетитель вправе указать на это сотруднику Учреждения с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение качества предоставления услуг было допущено непосредственно по отношению к Посетителю. При невозможности или отказе сотрудника Учреждения устранить допущенное нарушение и (или) принести извинения, Посетитель может использовать иные способы обжалования.

9. Инициирующим событием для начала рассмотрения жалобы, является ее поступление в Учреждение на имя директора.

10. Жалоба может быть направлена на бумажном носителе почтой, в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальный сайт Учреждения, а также может быть принята на личном приеме у директора.

11. В жалобе в обязательном порядке указывается наименование Учреждения, либо иного органа в который направляется жалоба, фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также полное наименование заявителя, почтовый адрес, по которому должны будут направлены ответы (уведомление о переадресации жалобы), суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым Посетитель (его представитель) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность), личная подпись заявителя (его представителя) и дата составления жалобы.

12. Для подтверждения своих доводов Посетитель (его представитель) прилагает к жалобе документы и материалы, либо их копии.

13. Заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае директор Учреждения или иное уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в Учреждении. О данном решении уведомляется заявитель (его представитель), направивший жалобу.

14. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом, вплоть до подготовки и направлении материалов в правоохранительные органы в порядке ст.ст. 144-145 УПК РФ.

15. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

16. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю (его представителю), направившему жалобу, при условии что его почтовый адрес поддается прочтению.

17. Обращение заявителя с жалобой к директору Учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления заявителем факта нарушения качества предоставления услуг.

18. Для рассмотрения жалобы по существу приказом директора Учреждения определяются уполномоченные должностные лица.

19. Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица Учреждения при приеме жалобы заявителя могут совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения в действиях (бездействии) сотрудников Учреждения и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

20. В случае подтверждения факта нарушения в действиях (бездействии) сотрудников Учреждения, директор Учреждения приносит извинения заявителю от лица Учреждения за имевший место факт нарушения и принимает меры по его устранению.

21. Учреждение обязано представить заявителю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 30 рабочих дней с даты её поступления. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор Учреждения, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

22. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю (его представителю) не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

23. В случае если жалоба была подана в форме электронного документа, решение в отношении жалобы также готовится в форме электронного документа и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

24.В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, рассмотревшего  жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

***-***номер,  дата,  место  принятия  решения,  включая  сведения  о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

***-***принятое по жалобе решение;

- в  случае  если  жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных    нарушений;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

25. Ответ  по  результатам  рассмотрения  жалобы  подписывается директором Учреждения.

26. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

27. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

28. Заявители (их представители) вправе обжаловать решения, принятые в ходе рассмотрения жалобы, а также действия или бездействие должностных лиц музея в судебном порядке.

29. Заявители (их представители) могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Учреждения, нарушений положений настоящего Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номеру телефона +7 (3654) 39-49-47, +7 (3654) 26-28-19;

- на Интернет-сайт: yalta-museum.ru;

- по электронной почте: [info@yalta-museum.ru](mailto:info@yalta-museum.ru).

Заместитель директора Логинов А.А.