

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ДОМ КУЛЬТУРЫ СЕМЕЙНОГО ДОСУГА
п. Сафоново-1**

ПРИКАЗ

16 мая 2020 г.

№ 95

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МБУК ДК семейного досуга
(в новой редакции)**

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями), Постановлением администрации ЗАТО г. Североморск от 06.10.2017 № 1532 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Уставом МБУК ДК семейного досуга.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУК ДК семейного досуга в новой редакции с 16.05.2020г.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК ДК семейного досуга



С.В. Брягиня

С приказом ознакомлены:

Макаровская И.В.

Пикулина Л.П.

16.05.2020

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор МБУК ДК
семейного досуга



С.В. Брягиня

Приказ № 95 от «16» мая 2020г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУК ДК семейного досуга

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Дом культуры семейного досуга п. Сафоново-1 (МБУК ДК семейного досуга) (далее - Положение) разработано в соответствии Законом Российской Федерации от 09.10.1992г № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями), Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО (ред. от 10.12.2013) «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области», Уставом МБУК ДК семейного досуга.

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в МБУК ДК семейного досуга (далее - ДКсд).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. **Обращение** гражданина (далее - обращение) - направленные в ДКсд в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. **Предложение** - рекомендация гражданина 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;

1.3.3. **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ДКсд и должностных лиц, либо критика деятельности ДКсд и должностных лиц ДКсд;

1.3.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или

законных интересов других лиц;

1.3.5. **Должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в Учреждение и должностным лицам Учреждения.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме директора ДКсд, по почте, факсимильной связи, телеграфу, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

II. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения ДКсд гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе VII настоящего Положения, а в случае, предусмотренном пунктом 7.7 раздела VII Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

III. Гарантии безопасности гражданина

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ДКсд с критикой деятельности ДКсд или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в ДКсд или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

IV. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении в обязательном порядке указывается либо наименование ДКсд, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в ДКсд в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

V. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

5.1. Все поступающие в ДКсд письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в ДКсд.

5.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ДКсд.

5.3. Для регистрации обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее – Журнал, форма журнала - Приложение 1). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- регистрационный номер, дата регистрации обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, контактный телефон;
- вид обращения;
- краткое содержание обращения,
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения;

- вид передачи обращения (почтой, факсом, электронной почтой).

5.4. Зарегистрированные обращения граждан передаются директору ДКсд в день их поступления для проставления соответствующей резолюции. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, передает обращение для исполнения и подготовки проекта ответа непосредственному исполнителю ДКсд после внесения соответствующих сведений в Журнал резолюций и передачи на исполнение.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДКсд, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.4 раздела 7 настоящего Положения.

5.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 7.4 раздела 7 настоящего Положения.

5.7. 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 семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.8. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган, или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

VI. Сроки и порядок рассмотрения письменных обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствие с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней с момента регистрации письменного обращения.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

6.2. В случае направления запроса, в порядке раздела VI пункта 6.6. настоящего Положения, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Обращение, поступившее в ДКсд подлежит обязательному рассмотрению. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя ДКсд.

6.4. Учреждение или должностное лицо при рассмотрении по существу обращения гражданина:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости

- с участием гражданина, направившего обращение и др.;

- 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 7 настоящего Положения;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.6. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу ДКсд, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

6.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ДКсд в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ДКсд в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ДКсд обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 5.5 раздела VI настоящего Положения на официальном сайте dcir@dcir.ru ДКсд в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.10. Ответ на обращение подписывается директором ДКсд, либо уполномоченным на то лицом.

6.11. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, продление срока, доклад директору ДКсд, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

VII. Порядок работы с отдельными видами обращений

7.1. 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.

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

7.3. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц ДКсд, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в

нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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, то директор ДКсд вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в ДКсд. О данном решении ДКсд уведомляет гражданина, направившего обращение.

7.7. В случае поступления в ДКсд или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 6.9 раздела VI Положения на официальном сайте Учреждения, государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7.8. 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.

7.9. 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 в Учреждение или соответствующему должностному лицу

7.10. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с

рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

7.11. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается как исполненное.

VIII. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в ДКсд проводится директором ДКсд и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. Графики личного приема граждан директором ДКсд и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год. (Приложения 2, 3).

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

8.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 4). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ДКсд или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.8. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;

3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом "О ветеранах";

4) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Мурманской области";

5) члены семей: погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий; военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

7) лица старше 70 лет.

IX. Контроль за рассмотрением обращений граждан

9.1. На контроль обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе ДКсд, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

9.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в ДКсд.

9.3. Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на художественного руководителя ДКсд, ответственного за данное направление деятельности.

9.4. Система контроля в ДКсд должна обеспечивать своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан.

9.5. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

9.6. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в ДКсд и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

9.7. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в ДКсд, следит за сроком исполнения обращений граждан.

9.8. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

9.9. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

X. Аналитическая и информационно-справочная работа

10.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в ДКсд по поручению директора не реже одного раза в год, при необходимости раз в полугодие, проводится анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

10.2. Анализ и мониторинг результатов рассмотрения обращений осуществляется в соответствии Постановлением Администрации ЗАТО г. Североморск Мурманской области от 06.10.2017г. № 1532 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно в порядке установленном приказом Учреждения.

**График
личного приема граждан директором
МБУК ДК семейного досуга
на 2020 год**

Место личного приема граждан	Расписание личного приема граждан	Должность, ФИО лиц, проводящих личный прием граждан
Кабинет директора МБУК ДК семейного досуга по адресу: пгт. Сафоново, ул. Панина, 68	Среда с 17-00 до 19-00	Директор МБУК ДК семейного досуга Брягиня Светлана Владимировна

**График
личного приема граждан художественного руководителя
МБУК ДК семейного досуга
на 2020 год**





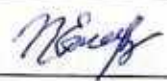




Место личного приема граждан	Расписание личного приема граждан	Должность, ФИО лиц, проводящих личный прием граждан
Кабинет художественного руководителя МБУК ДК семейного досуга по адресу: пгт. Сафоново, ул. Панина, 68	Пятница с 16-00 -18-00	Художественный руководитель ДКсд Макаровская Ирина Владимировна

Результат рассмотрения обращения

Когда и кем дан ответ _____

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении культуры
Дом культуры семейного досуга п. Сафоново-1
(в новой редакции от 16.05.2020г.)

№ п/п	Дата и номер приказа	Фамилия И.О.	Дата ознакомления	Роспись в ознакомлении с Положением
1.	16.05.2020 № 95	Брягиня С.В.	16.05.2020г.	
2.	16.05.2020 № 95	Брягиня Е.К.	16.05.2020г.	
3.	16.05.2020 № 95	Костоглодова В.В.	16.05.2020г.	
4.	16.05.2020 № 95	Макаровская И.В.	16.05.2020г.	
5.	16.05.2020 № 95	Папёнок Е.В.	16.05.2020г.	
6.	16.05.2020 № 95	Пикулина Л.П.	16.05.2020г.	
7.	16.05.2020 № 95	Сергеева А.И.	16.05.2020г.	
8.	16.05.2020 № 95	Шейкина Е.А.	16.05.2020г.	
9.	16.05.2020 № 95	Шинкарук Н.Н.	16.05.2020г.	
10.	16.05.2020 № 95	Широких О.А.	16.05.2020г.	