

***Управление культуры города Кузнецка***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРИКАЗ

от 05.10.2018 № 24 – ОД / УК

# Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан

# управлением культуры города Кузнецка

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководствуясь ст. 36 Устава города Кузнецка Пензенской области,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

# утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан управлением культуры города Кузнецка.

Начальник управления И.А. Часовская

Приложение

Утвержден

приказом управления культуры

города Кузнецка

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г. № \_\_\_\_\_

# Порядок рассмотрения обращений граждан

# управлением культуры города Кузнецка

# I. Общие положения

1.1.1. Настоящий Порядок определяет основные требования к организации работы с письменными и устными обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), поступающими в адрес управления культуры города Кузнецка (далее - управление).

1.1.2. Организация и обеспечение централизованного учета и контроля за своевременным рассмотрением обращений, поступивших в адрес управления, осуществляется главным специалистом управления.

1.1.3. Работу с личными, индивидуальными и коллективными обращениями граждан, поступившими в управление, в том числе в форме электронного документа, организует начальник управления в соответствии с федеральным законодательством.

1.1.4. Управление организует прием и рассмотрение обращений в пределах своей компетенции.

1.1.5. Ответственность за состояние работы с обращениями несет начальник управления.

# II. Порядок приема и регистрации письменных обращений

2.1. Поступившие по почте в адрес управления письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются главным специалистом управления.

При приеме и первичной обработке письменных обращений проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно направленные возвращаются адресанту.

2.2. Все поступившие конверты (бандероли) вскрываются. Конверты писем с обращениями подлежат хранению в течение трех лет со дня поступления.

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в управлении. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия автора (авторов) обращения и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, главный специалист разъясняет заявителю требования [Федерального закона](garantF1://12046661.0)«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ ([ст. 7, п. 1](garantF1://12046661.701)) к оформлению письменного обращения и предупреждает его о том, что ответ на обращение ему не будет направлен.

2.4. Получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, и при обнаружении на ощупь в конверте с обращением вложений, не характерных для почтовых отправлений (порошок и т.д.), работник должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом начальнику управления.

2.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие от граждан и организаций на имя начальника управления, передаются начальнику либо лицу, уполномоченному на то начальником управления.

2.6. На поступившем обращении в правом нижнем углу первой страницы проставляется регистрация с указанием номера и даты.

2.7. Все письменные обращения, поступившие в адрес управления, а также обращения в форме электронного документа, регистрируются в Журнале регистрации письменных обращений граждан и организаций в течение трех дней со дня поступления (Форма № 1 Приложения к Порядку).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен начальником управления.

2.8. Нумерация обращений граждан и организаций при регистрации ведется в пределах календарного года.

2.9. В случае, если повторное обращение поступило от заявителя до истечения установленного законодательством срока рассмотрения, данному обращению присваивается номер первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

При поступлении обращений одинакового содержания по одному и тому же вопросу, направленных заявителем одновременно в несколько органов государственной власти или органов местного самоуправления, данным обращениям присваивается номер обращения, поступившего первым, с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь.

2.10. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных письменных обращений не допускается.

# III. Порядок рассмотрения письменных обращений

3.1. Зарегистрированные в управлении письменные обращения, а также обращения в форме электронного документа, вместе с приложениями направляются начальнику управления.

3.2. Если в обращении гражданина или организации (в том числе без фамилии, почтового адреса и подписи) содержатся сведения о подготавливаемом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем или совершившем, обращение подлежит безотлагательному (в день поступления) направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Начальник управления в течение трех дней рассматривает переданные ему обращения, определяет конкретных исполнителей.

Обращения рассматриваются непосредственно должностными лицами управления, в том числе с выездом на место.

Поручение об исполнении обращения дается начальником в форме резолюции.

3.4. Ответственность за своевременное рассмотрение письменных обращений граждан и организаций, а также за полноту и объективность ответа несет непосредственный исполнитель согласно резолюции начальника управления.

3.5. В случае если решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина или организации, не относится к компетенции управления, данное обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется согласно резолюции начальника управления по принадлежности в соответствующий орган с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения и списывается «в дело».

3.5.1. 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу Пензенской области (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Пензенской области) с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [п. 3.12](#sub_312) настоящего Порядка.

3.5.2. 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.

3.6. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы, необходимые для принятия решения, и объяснения у заявителя.

3.7. При необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям.

В случае необходимости рассмотрения обращений на совещании с представителями учреждений и организаций должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, дает поручение о подготовке совещания. По итогам совещания составляется протокол и готовится ответ заявителю.

3.8. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение должностному лицу, действие (бездействие) которого обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным данным пунктом, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину или организации, направившим обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.10. В случае, если гражданин или организация обращались с письменным заявлением (заявлением в форме электронного документа) о прекращении рассмотрения их обращения, рассмотрение обращения прекращается, о чем сообщается заявителю.

3.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на данное обращение не дается, о чем исполнителем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину или организации, направившим обращение, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.12. В случае, если в письменном обращении гражданина или организации содержится вопрос, на который им 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 направлялось в управление или одному и тому же должностному лицу управления, начальник управления вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином или организацией по данному вопросу, направив заявителю уведомление о прекращении переписки по данному вопросу.

3.13. В случае поступления в управление письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [ч. 4 ст. 10](garantF1://12046661.1004)Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте управления 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.

3.14. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую[федеральным законом](garantF1://10002673.0) тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.15. 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 управление.

3.16. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему обращение, направляется письменное уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

3.17. Обращения граждан или организаций с просьбами о приеме по личным вопросам начальником управления рассматриваются как письменные обращения. Главным специалистом управления авторам направляются сообщения о записи на прием либо разъясняется порядок записи на прием в зависимости от содержания обращения.

3.18. Ответы на обращения готовятся в письменном виде либо в форме электронного документа в доступной форме. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко.

3.19. При составлении ответа на обращения необходимо соблюдать следующие требования:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

- ответ следует строить раздельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина или организации содержится несколько вопросов;

- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки выявленных недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;

- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные акты.

3.20. В ответах на обращения не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;

- формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

3.21. Ответы на обращения, поступившие в управление от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, депутатов Законодательного Собрания Пензенской области, Главы города Кузнецка, Главы администрации города Кузнецка, Главного Федерального инспектора по Пензенской области подписываются только начальником управления, либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Ответы на обращения, поступившие на имя начальника управления, подписываются начальником либо должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Проекты ответов за подписью начальника готовятся на бланках управления и представляются на подпись начальнику управления не менее чем за три дня до истечения срока рассмотрения обращения.

3.22. Ответ заявителю должен содержать исходящий номер, дату отправления, дату поступления в управление.

3.23. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

3.24. Рассмотрение обращений не может считаться законченным на основании справки или ответа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных автором вопросов или содержатся заверения и обещания. Работа с обращением гражданина и организации прекращается, если приняты необходимые меры, и дан письменный либо устный ответ.

3.25. Обращения после окончательного решения всех поставленных вопросов снимаются с контроля начальником управления.

3.26. Обращения, в процессе рассмотрения на которые направляются промежуточные ответы заявителю, с контроля не снимаются.

3.27. Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации и направления ответа (уведомления) заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

3.28. Подлинники обращений граждан и организаций, направленные на рассмотрение из федеральных органов государственной власти или из органов государственной власти Пензенской области, возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

3.29. Материалы обращений граждан и организаций хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

# IV. Порядок регистрации и рассмотрения других видов обращений граждан и организаций

4.1. Обращения граждан или организаций, поступившие начальнику управления в ходе «прямой линии», на встречах с населением, общественными организациями, посредством сети Интернет на официальный сайт управления в форме электронного документа принимаются и оформляются в управлении.

Данные обращения подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением и действующим законодательством о порядке рассмотрения письменных и устных обращений граждан и организаций.

4.2. Обращение, поступившее в управление в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации. 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.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в управление в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в управление в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в управление 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 [ч. 2 ст. 6](garantF1://12046661.602)Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

# V. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Поступившие в адрес управления обращения граждан и организаций рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в управлении (если в резолюции начальником управления не указан более короткий срок исполнения).

Обращения граждан и организаций, содержащие вопросы защиты прав ребенка, при поступлении в управление рассматриваются безотлагательно, не позднее трех рабочих дней со дня обращения.

5.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема, прямой линии дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, прямой линии.

5.3. Поступившие в адрес начальника управления обращения граждан и организаций в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в управлении (если в резолюции начальником управления не указан более короткий срок исполнения).

5.4. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан и организаций могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина и организации, направивших обращение.

5.5. Срок рассмотрения обращения, поступившего на рассмотрение из федерального или регионального органа государственной власти, может быть продлен только с разрешения этого органа.

5.6. Начальник управления при рассмотрении обращений граждан и организаций вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

# VI. Организация личного приема

6.1. Личный прием начальником управления проводится в его кабинете.

6.2. Информация об установленных днях, часах и месте приема (графике приема) должна быть доступной, а также размещаться на официальном сайте управления <http://kuz-kultura.ru/>.

6.3. Предварительная запись на прием и организация приема граждан начальником управления осуществляется главным специалистом управления.

6.4. При записи на прием к начальнику управления заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, а также тему и причину обращения.

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

6.5 Главный специалист после выяснения сути вопроса осуществляет запись на прием к начальнику управления.

6.6. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;

- инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I и II группы;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;

- родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

- бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

- реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

- граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР»;

- лица, удостоенные звания «Почетный гражданин города Пензы», «Почетный гражданин Пензенской области»;

- многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей;

- родители (лица, их заменяющие) ребенка-инвалида;

- родители-воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;

- беременные женщины;

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки.

6.7. При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

6.8. Во время личного приема каждый гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

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

6.10. Регистрация устного обращения осуществляется в Журнале регистрации устных обращений граждан (Форме № 2 Приложения к Порядку).

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен начальником управления.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер, который состоит из букв ЛП, порядкового номера регистрации устного обращения по журналу. Нумерация обращений граждан при регистрации ведется в пределах календарного года.

6.11. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

6.12. Зарегистрированные устные обращения граждан в соответствии с резолюцией начальника управления в течение трех дней со дня регистрации направляются исполнителю для рассмотрения.

6.13. Ответственность за своевременное рассмотрение устных обращений граждан, а также за полноту и объективность ответа несет непосредственный исполнитель согласно резолюции начальника управления.

6.14. Срок исполнения поручения по устному обращению граждан не должен превышать 30 дней, если иной, более короткий, не установлен в поручении.

6.15. 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 журнале регистрации.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в установленном настоящим Порядком и действующим законодательством порядке рассмотрения письменных обращений граждан и организаций.

6.17. Запись на повторный прием к начальнику управления осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение по этому же вопросу (или если истек установленный срок рассмотрения обращения).

Начальник управления культуры

города Кузнецка И.А. Часовская

# Приложение

# к Порядку рассмотрения обращений граждан

# управлением культуры города Кузнецка

# 

# Форма № 1

**Журнал регистрации письменных обращений граждан и организаций**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО гражданина, адрес местожительства, наименование организации, ее место нахождения | Кор  респон  дент | Форма обращения | Характер воп  роса | Ответственный исполнитель | Срок исполнения | Результат рас  смотрения | Дата снятия с контроля |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Форма № 2

# Журнал регистрации устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата регистрации обращения | ФИО гражданина | Адрес местожительства, домашний телефон | Характер вопроса (краткое содержание) | Ответственный исполнитель | Срок исполнения | Подпись  гражданина |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |