Приложение

 к приказу Управления культуры муниципального образования

г. Бодайбо и района

 от 20.11.2018 № 59

ПОРЯДОК

ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В

УПРАВЛЕНИИ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ Г. БОДАЙБО И РАЙОНА И ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ЕМУ УЧРЕЖДЕНИЯХ

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Порядок организации работы с обращениями граждан в Управлении культуры администрации муниципального образования г. Бодайбо и района и подведомственных ему учреждениях (далее - Порядок) регулирует вопросы организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно - обращения, граждане), в Управлении культуры администрации муниципального образования г. Бодайбо и района (далее-Управление культуры) и подведомственных ему учреждениях.

2. Порядок распространяется на все обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

В случае установления законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования г. Бодайбо и района положений, направленных на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливающих гарантии права граждан на обращение, дополняющих гарантии, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, Порядок применяется в части организации рассмотрения обращений в соответствии с требованиями указанных законов и иных нормативных правовых актов Иркутской области, муниципальных правовых актов муниципального образования г. Бодайбо и района и контроля соблюдения требований указанных законов, иных нормативных правовых актов Иркутской области, муниципальных правовых актов муниципального образования г. Бодайбо и района при рассмотрении обращений.

Требования Порядка по вопросам первичной обработки, организации направления на рассмотрение и контроля соблюдения сроков рассмотрения в части, не урегулированной федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними правовыми актами, применяются также в отношении запросов, направляемых в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 "О средствах массовой информации", Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", жалоб, направляемых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также в отношении иных обращений, порядок и сроки рассмотрения которых установлены федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий Порядок устанавливает:

порядок работы с обращениями, поступившими в адрес начальника Управления культуры, заместителя начальника Управления культуры, директоров подведомственных Управлению культуры учреждений;

общие требования к порядку организации работы с обращениями, поступившими в адрес Управления культуры и подведомственных ему учреждений;

порядок организации личного приема граждан.

4. Организация рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Порядком, контроль соблюдения требований законодательства при рассмотрении обращений и контроль исполнения поручений, данных в рамках рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями осуществляется заместителем начальника Управления культуры.

 5. Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями граждан, направленными в адрес учреждений, подведомственных Управлению культуры и их должностных лиц, осуществляется директорами учреждений.

6. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части организации рассмотрения обращений в Управлении культуры и подведомственных ему учреждениях несут персонально начальник Управления культуры и директора подведомственных ему учреждений.

7. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения, несут работники Управления культуры и подведомственных ему учреждений, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения и их непосредственные руководители, подписавшие ответ на обращение.

8. Организационное и документационное обеспечение и контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, направленных в адрес структурных подразделений Управления культуры и их руководителей, осуществляются заместителем начальника Управления культуры.

Глава 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

9. В соответствии с настоящим Порядком рассматриваются обращения в адрес начальника Управления культуры, его заместителя, директоров подведомственных Управлению культуры учреждений и их заместителей, направленные непосредственно гражданами или направленные по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и их должностными лицами.

9.1. Обращения в адрес начальника Управления культуры и его заместителя подаются:

1. письменное обращение:

- по почтовому адресу: 666901, г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33;

- лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33, кабинет 306 или 5 этаж;

1. в форме электронного документа:

через официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://bodaybo38.ru> в разделе «Обращения»;

1. в устной форме:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 на телефоны: (839561)

5-00-07; (839561) 5-12-16;

- в ходе личного приема начальника Управления культуры, его заместителя каждый второй и четвертый четверг месяца с 14.00 до 16.00.

9.2. Обращения в адрес директора МКУК «Централизованная бухгалтерия управления культуры г. Бодайбо и района» и его заместителя подаются:

1) письменное обращение:

- по почтовому адресу: 666901, г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33, 5 этаж;

- лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33, 5 этаж;

2) в форме электронного документа:

- через электронную почту Karmadonova@kultura38.ru, Sizikh@kultura38.ru;

3) в устной форме:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 на телефоны: (839561)

5-11-98; (839561) 5-10-96;

- в ходе личного приема директора централизованной бухгалтерии Управления культуры, его заместителя каждый второй и четвертый вторник месяца с 14.00 до 16.00.

9.3. Обращения в адрес директора МКОУ ДО «Детская музыкальная школа г. Бодайбо и района» и заместителя директора по учебной работе:

1) письменное обращение:

- по почтовому адресу: 666901, г. Бодайбо, ул. 30 лет Победы, д. 7, директору;

- лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Бодайбо, ул. Мира, д. 7, кабинет директора, заместителя директора;

2) в форме электронного документа:

- на сайте МКОУ ДО «Детская музыкальная школа г. Бодайбо и района» bodaybo.irk.muzkult.ru через раздел «Форма обратной связи»;

- через электронную почту dmsh\_bodaibo@mail.ru;

3) в устной форме:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 на телефоны: (839561)

5-24-12; (839561) 5-24-95;

- в ходе личного приема директора каждую первую и третью среду месяца с 15.00 до 17.00;

- в ходе личного приема заместителя директора по учебной работе каждую вторую и четвертую среду месяца с 10.00 до 12.00.

9.4. Обращения в адрес директора МКУ «Культурно-досуговый центр

г. Бодайбо и района» и заместителя директора:

1) письменное обращение:

- по почтовому адресу: 666901, г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 41 «А», директору;

- лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 41 «А», второй этаж, кабинет директора, заместителя директора;

2) в форме электронного документа:

- на сайте МКУ «Культурно-досуговый центр г. Бодайбо и района» [kdc.irk.muzkult.ru](http://kdc.irk.muzkult.ru) через раздел «Форма обратной связи»;

- через электронную почту kdc-bodaibo38@yandex.ru;

3) в устной форме:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 на телефоны: (839561)

5-18-16;

- в ходе личного приема директора каждую первую и третью среду месяца с 14.00 до 16.00;

- в ходе личного приема заместителя директора каждую вторую и четвертую среду месяца с 14.00 до 16.00.

9.5. Обращения в адрес директора МКУК «Централизованная библиотечная система г. Бодайбо и района»:

1) письменное обращение:

- по почтовому адресу: 666901, г. Бодайбо, ул. Мира, д. 10, директору;

- лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Бодайбо, ул. Мира, д. 10, кабинет директора;

- через электронную почту E-mail:chitalnya\_bod@list.ru;

2) в устной форме:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 на телефоны: (839561)

5-11-07;

- в ходе личного приема директора каждый второй и четвертый четверг месяца с 10.00 до 12.00.

9.6. Обращения в адрес директора МКУК «Бодайбинский городской краеведческий музей им. В.Ф. Верещагина»:

1) письменное обращение:

- по почтовому адресу: 666901, г. Бодайбо, ул. Стояновича, д. 81, директору;

- лично в рабочие дни в рабочее время по адресу: г. Бодайбо, ул. Стояновича, д. 81, второй этаж, кабинет директора;

2) в форме электронного документа:

- на сайте МКУК «Бодайбинский городской краеведческий музей

им. В.Ф. Верещагина»: http://bodmuseum.irk.muzkult.ru/ через раздел «Форма обратной связи»;

- через электронную почту bodmuseum@gmail.com;

3) в устной форме:

- в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00 на телефоны: (839561)

5-22-75;

- в ходе личного приема директора каждую первую и третью среду месяца с 14.00 до 16.00.

10. При поступлении входящего телефонного звонка на телефоны:

-Управления культуры администрации МО г. Бодайбо и района 8(39561)

5-00-07; 5-12-16;

- МКУК «Централизованная бухгалтерия управления культуры г. Бодайбо и района» 8(39561) 5-11-98; 5-10-96;

- МКОУ ДО «Детская музыкальная школа г. Бодайбо и района» (839561)

5-24-12; 5-24-95;

- МКУ «Культурно-досуговый центр г. Бодайбо и района» (839561) 5-18-16;

- МКУК «Централизованная библиотечная система г. Бодайбо и района» (839561) 5-11-07;

- МКУК «Бодайбинский городской краеведческий музей им. В.Ф. Верещагина»

(839561) 5-22-75 гражданину сообщается:

о праве гражданина, а также о порядке подачи обращения в устной, письменной форме или в форме электронного документа на имя начальника Управления культуры, его заместителя, директоров учреждений культуры и их заместителей;

о праве гражданина на подачу обращения в адрес органов государственной власти и их должностных лиц, органов местного самоуправления, иных органов, организаций и должностных лиц по вопросу, указанному гражданином и относящемуся к компетенции соответствующего органа, организации, должностного лица с указанием контактных данных указанного органа (адрес, телефон).

Кроме того, гражданину разъясняются положения статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Содержание обращения, предусмотренного настоящим пунктом, кратко формулируется в письменном виде и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

11. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в течение трех календарных дней со дня поступления обращения. Работник, ответственный за обработку обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона № 59-ФЗ;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона № 59-ФЗ;

3) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции должностных лиц или учреждений, указанных в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, которому адресовано обращение;

4) осуществляет регистрацию поступившего обращения.

12. В случае если вопросы, изложенные в обращении, относятся к компетенции тех должностных лиц или учреждений, указанных в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, которым адресовано обращение, работник в день регистрации обращения передает его на рассмотрение должностному лицу или в учреждение, которому адресовано обращение.

13. Обращения, указанные в [пункте 12](#P91) настоящего Порядка, подлежат рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, или в порядке и сроки, установленные федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Руководители учреждений культуры обеспечивают контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, указанных в [пункте 12](#P91) настоящего Порядка.

14. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции тех должностных лиц или учреждений, указанных в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, которым адресовано обращение, или относятся к компетенции нескольких учреждений или должностных лиц, работник в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивает направление обращения в соответствующие органы, учреждения и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов.

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения работник обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

Обращения в части вопросов, не входящих в компетенцию должностных лиц или учреждений, указанных в [пункте 9](#P69) настоящего Порядка, не контролируются работником, за исключением случаев, когда при направлении обращения по компетенции были запрошены документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

15. В целях реализации Федерального закона № 59-ФЗ Управление культуры и подведомственные ему учреждения самостоятельно обеспечивают:

1) сообщение гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению;

2) сообщение гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, - в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения.

16. Ответ на обращение, указанное в [пункте 12](#P91) настоящего Порядка, подготавливается ответственным исполнителем, определенным должностным лицом, в адрес которого направлено обращение, за подписью этого должностного лица.

Ответственный исполнитель определяется не позднее двух рабочих дней со дня регистрации обращения. Руководитель обеспечивает контроль соблюдения срока определения ответственного исполнителя.

17. Ответ на обращение, по которому определены соисполнители, подготавливается соисполнителями совместно. Соисполнители обязаны направлять ответственному исполнителю исчерпывающую информацию по вопросам, изложенным в обращении, в пределах их компетенции, не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения, установленного законодательством.

18. Проект ответа на обращение подлежит согласованию с руководителем учреждения культуры и передаче на подписание должностному лицу, которому адресовано обращение.

19. Подписанный ответ на обращение подлежит регистрации в день передачи на регистрацию.

Лицо, осуществляющее регистрацию подписанного ответа, а также иные лица не имеют права отказывать в регистрации подписанных ответов, делать на них исправления, возвращать их ответственному исполнителю без регистрации.

Отправка ответа по электронной почте и через организации почтовой связи обеспечивается ответственным исполнителем.

Передача ответов лично гражданам обеспечивается ответственным исполнителем.

20. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется ответственным исполнителем после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за сохранность документов и дел.

21. Ответственный исполнитель осуществляет анализ содержания поступающих обращений, периодический сбор информационно-статистических данных об обращениях.

Глава 3. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

22. Личный прием граждан осуществляется на основании заявления, содержащего вопросы для обсуждения и просьбу о личном приеме, направляемого на начальника Управления культуры, его заместителя, директоров учреждений культуры, их заместителей в письменной форме или в форме электронного документа.

Личный прием граждан заместителями начальника Управления культуры, его заместителя, директоров учреждений культуры, их заместителей осуществляется согласно графикам личного приема граждан.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Графики личного приема граждан утверждаются начальником Управления культуры администрации МО г. Бодайбо и района.

23. Графики личного приема граждан начальником Управления культуры, его заместителем, руководителями структурных подразделений подготавливаются уполномоченными должностными лицами соответствующих структурных подразделений, размещаются на официальном сайте соответствующего структурного подразделения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на стендах по фактическому местонахождению соответствующих структурных подразделений.

24. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в первый рабочий день месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан к начальнику Управления культуры, его заместителю, руководителям структурных подразделений по месту их фактического нахождения.

Решение об отказе в записи граждан на личный прием начальника Управления культуры, его заместителя, руководителей структурных подразделений, принимается в следующих случаях:

решение поставленного гражданином вопроса не входит в компетенцию должностных лиц Управления культуры, его структурных подразделений, ведущих личный прием граждан в текущем месяце;

в случае истечения установленного срока записи на личный прием;

гражданин имеет признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения.

25. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;

3) контактный телефон (при наличии);

4) суть обращения гражданина;

5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

26. Личный прием граждан осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, по месту фактического нахождения должностного лица учреждений культуры, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность.

При реализации права, установленного законодательством, на личный прием в первоочередном порядке гражданином представляется документ, подтверждающий наличие у него такого права.

Личный прием граждан должностными лицами Управления культуры и руководителями его структурных подразделений осуществляется по адресу фактического местонахождения соответствующего структурного подразделения Управления культуры, осуществляющего личный прием граждан, и в день, указанный в графике личного приема граждан, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, в порядке, устанавливаемом нормативным правовым актом соответствующего структурного подразделения.

Личный прием может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

27. В ходе личного приема граждан с письменного согласия гражданина и уведомления должностного лица, осуществляющего личный прием граждан, допускается фиксация личного приема граждан с помощью средств аудио-, видеозаписи.

28. В рамках проведения общероссийского дня приема граждан Управлением культуры и его структурными подразделениями обеспечивается не менее чем за две недели до дня его проведения формирование списка должностных лиц Управления культуры, его структурных подразделений, которые будут проводить личный прием граждан, размещение указанного списка на информационном стенде в фойе здания по адресу: г. Бодайбо, ул. Урицкого, д. 33 и на официальных сайтах структурных подразделений Управления культуры в информационно-коммуникационной сети «Интернет».