



муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Районный дом культуры и спорта»
муниципального образования
Староминский район

П Р И К А З

«12» января 2022 г.

№16

ст. Староминская

**Об утверждении регламента обратной связи с получателями услуг
МБУК «РДКС»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:
 - порядок рассмотрения обращений и личного приема граждан (Приложение 1);
 - Журнал учета приема обращений и личного приема граждан (приложение 2)
 - бланк письменного обращения (Приложение 3);
2. Редактору сайта (Шагабудиновой) разместить приказ на официальном сайте учреждения.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
4. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Директор

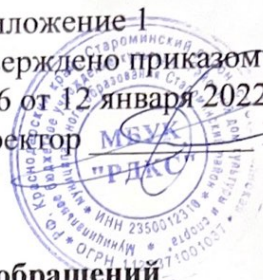
Кулишова О.Н.

С приказом ознакомлены:



Приложение 1
Утверждено приказом МБУК «РДКС»
№16 от 12 января 2022 года
Директор МБУК «РДКС» Кулишова О.Н.



Порядок рассмотрения обращений

1. Общие положения.

Порядок работы с обращениями граждан (далее – Порядок) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры и спорта» муниципального образования Староминский район (далее – МБУК «РДКС») в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане) директором МБУК «РДКС».

2. Требования к порядку информирования заявителей

2.1. Информация по обращению граждан размещается в соответствующем разделе Официального сайта МБУК «РДКС» (<https://star-rdks.kulturu.ru/>).

2.2. Местонахождение МБУК «РДКС»: станция Староминская, улица Калинина, дом 2.

2.3. Почтовый адрес: станция Староминская, улица Калинина, дом 2, 353600

2.4. Электронная почта: обращения граждан принимаются исключительно через Интернет-приемную: <https://star-rdks.kulturu.ru/item/687786#/>

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения.

3.2. Обращение, текст которого не поддается прочтению, не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

3.6. Обращение, направленное в МБУК «РДКС» вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок, или в срок установленный Министерством культуры Краснодарского края. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.7. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в журнале приема обращений граждан. В остальных случаях гражданину в установленный Инструкцией срок дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. Гражданин имеет право на личном приеме передать в МБУК «РДКС» письменное обращение, которое регулируется и рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4. Правовые основания для рассмотрения обращений граждан

Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 9.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»,

5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для рассмотрения обращений граждан

5.1. Граждане имеют право обращаться к директору и сотрудникам МБУК «РДКС»:

в письменном виде по почте в МБУК «РДКС» (ст-ца Староминская, ул.Калинина, 2, 353600;

электронной почтой в МБУК «РДКС» (star-rdks@yandex.ru);

на официальный сайт МБУК «РДКС» (<https://star-rdks.kulturu.ru/>), личным сообщением в сообщество ВК <https://vk.com/rdkstarominskaya>, личным

сообщением на страницу официального аккаунта в социальной сети «Одноклассники» <https://ok.ru/stardks>

лично в МБУК «РДКС»;

устно (по телефону) 8(86153) 5-51-67.

5.2. Письменное обращение гражданина направляется в МБУК «РДКС» в свободной форме, но в обязательном порядке должно содержать – наименование учреждения культуры (МБУК «РДКС»), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя, и дату.

В случае, необходимости к письменному обращению могут прилагаться документы (в подлинниках или копиях), подтверждающие факты и причины обращения.

5.3. В обращении, направленном по электронной почте, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. На личном приёме директором МБУК «РДКС» гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и излагает содержание своего устного обращения.

5.5. При личном приеме граждан МБУК «РДКС» запрещено требовать от гражданина:

- предъявления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с обращением;
- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении МБУК «РДКС», иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении о рассмотрении обращения и при получении результата

Срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата в МБУК «РДКС» не должен превышать 30 минут.

7. Сроки и порядок регистрации запроса заявителя, в том числе в электронной форме

Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота, в течение 3 дней с момента их поступления в МБУК «РДКС».

8. Визуальная текстовая информация о порядке приема граждан

8.1. Визуальная текстовая информация о порядке приема граждан размещается на информационном стенде в помещении МБУК «РДКС» для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на сайте МБУК «РДКС».

8.2. Оформление визуальной текстовой информации о порядке приема граждан должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

8.3. Вход в здание учреждения оборудован пандусом для беспрепятственного доступа инвалидам и лицам, с ограниченными опорно-двигательными функциями.

9. Прием и регистрация обращения

9.1. Основанием для начала регистрации является поступление обращения в МБУК «РДКС», в том числе принятого в ходе личного приема либо направленного с сопроводительным документом из других органов и организаций.

9.2. Письменные обращения граждан, направленные по почтовому адресу, принимаются специалистами.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменными обращениями приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом.

9.3. При приеме письменных обращений:

проверяется правильность указания адресата корреспонденции и целостность упаковки;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

прилагаемые документы и конверты приобщаются к обращению;

в случае отсутствия текста обращения составляется справка с текстом: «Письма в адрес МБУК «РДКС» нет» с указанием даты и личной подписи, которая прилагается к поступившим документам;

ошибочно поступившая (не по адресу) корреспонденция возвращается на почту невскрытой.

9.4. По выявленным нарушениям и недостаткам при приеме обращений составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты, ценные бумаги и т.п.;

при вскрытии, которых не обнаружилось обращения;

в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя специалистами.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам.

9.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан либо через третьих лиц осуществляется специалистами.

При приеме обращений гражданину выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Регистрации в журнале подлежат все поступившие обращения граждан, в том числе и не соответствующие требованиям, установленным федеральным законом для письменных обращений.

Отмечается тип обращения (заявление, предложение, жалоба), кратко формулируется суть обращения, в зависимости от содержания обращения, указывается социальное положение и категория обратившегося гражданина.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же гражданина (без сопроводительных писем), то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в

журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

9.10. На обращении и сопроводительном письме к обращению (при наличии) специалист в правом нижнем свободном углу текста обращения и сопроводительного письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты регистрации и регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение, кроме левого верхнего угла письма.

9.11. Обращения в форме электронного документа, направленные гражданами на оф.страницах в соц. Сетях и сайте, в течение 3 дней поступают и регистрируются в журнале, при необходимости распечатываются на бумажном носителе.

9.12. Прошедшие регистрацию обращения граждан незамедлительно направляются директору.

9.13. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких специалистов учреждения, копия (копии) обращения направляется специалистам.

9.14. Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции иных государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия (копии) обращения направляется сопроводительным письмом за подписью Директора в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением граждан, направивших обращения, об их переадресации.

Информация о направлении обращения гражданина на рассмотрение с указанием даты, органа либо должностного лица вносится в журнал.

9.15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуются.

Если в соответствии с запретом невозможно направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

Срок исполнения по направлению обращения специалистам МБУК «РДКС» не должен превышать 2 дней со дня регистрации обращения.

Срок исполнения по направлению обращения на рассмотрение в соответствии с компетенцией не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения.

10. Рассмотрение обращения

10.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является его регистрация в журнале учета обращения и приема граждан.

10.2. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение директору.

10.3. Обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

10.4. Директор по результатам ознакомления с обращением определяет исполнителя (исполнителей), дает поручения для рассмотрения обращения.

10.5. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись должностного лица с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

10.6. В тексте поручения могут быть указания «Срочно» или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения от даты его подписания.

10.7. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения передается ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю осуществляет специалист. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

10.8. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

10.9. Директор при рассмотрении обращения в пределах своих полномочий вправе:

приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать документы и материалы, в том числе и в форме электронного документа;

создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении, с выездом на место;

проверять исполнение ранее принятых решений по обращению гражданина;

поручать рассмотрение обращения другим органам, организациям, иным должностным лицам и получать информацию о ходе рассмотрения обращения, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством.

10.10. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения специалистам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

10.11. В случае если обращение направлено не в соответствии с компетенцией, исполнитель вместе с мотивированной служебной запиской в 2-дневный срок со дня поступления к нему данного обращения возвращает его должностному лицу, для принятия решения об изменении исполнителя.

10.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.13. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.14. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение другим специалистами учреждения, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.15. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства Директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10.16. 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.

10.17. При повторном обращении гражданина рассмотрение его обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса.

10.18. 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. Такое обращение рассматривается в установленном порядке.

11. Сроки рассмотрения обращений

11.1. Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в системе электронного документооборота, в течение 3 дней с момента их поступления в МБУК «РДКС».

11.2. В случае необходимости проведения комиссионных проверок, направления в установленном порядке запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для принятия решения при рассмотрении обращения, срок исполнения по его рассмотрению может быть продлён, но не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения его обращения.

11.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

11.4. Обращение, текст которого не поддается прочтению, не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

11.5. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, при необходимости, запрашивается информация о результатах его рассмотрения.

11.6. Обращение, направленное в МБУК «РДКС» вышестоящим органом с контролем исполнения, рассматривается в установленный им срок, или в срок установленный Министерством культуры Краснодарского края. Если вышеуказанный срок не установлен, обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

11.7. Ответ на обращение гражданина с его согласия может быть дан устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, при этом соответствующая запись делается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях гражданину, в установленный Инструкцией срок, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.8. Гражданин имеет право на личном приеме передать в МБУК «РДКС» письменное обращение, которое регулируется и рассматривается в порядке, установленном инструкцией.

Приложение 2
Утверждено приказом МБУК «РДКС»
№16 от 12 января 2022 года
Директор _____ Кулишова О.Н.

Журнал

учета приема обращений и личного приема граждан

Начат _____

Окончен _____

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

