

Муниципальное казенное учреждение культуры
Ковалевский культурно-досуговый центр

352212, Краснодарский край, Новокубанский район, п. Прогресс, ул. Красноармейская, 2

ПРИКАЗ

от 26.11.2021 г.

№ 132-ОД

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в муниципальном казенном учреждении культуры
«Ковалевский культурно-досуговый центр»**

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении культуры «Ковалевский культурно-досуговый центр» (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями граждан специалиста по кадрам Хижняк Е.И.
3. Руководителям структурных подразделений муниципального казенного учреждения культуры «Ковалевский культурно-досуговый центр» обеспечить соблюдение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном учреждении культуры «Ковалевский культурно-досуговый центр».
4. Контроль над выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
МКУК «Ковалевский КДЦ»



Л.Г.Кононченко

С приказом ознакомлены:

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в муниципальном казенном
учреждении культуры «Ковалевский культурно-досуговый центр»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Ковалевский культурно-досуговый центр» (далее – МКУК «Ковалевский КДЦ») в пределах своей компетенции:

- обеспечивает необходимые условия для осуществления гражданами права обращаться с предложениями, заявлениями, жалобами (организует личный прием граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в МКУК «Ковалевский КДЦ» в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принимает по ним решения и направляет ответа в установленный законом срок);

- информирует граждан о порядке реализации их права на обращение;
- принимает меры по разрешению поставленных в обращениях вопросов и устранению выявленных нарушений;

- направляет ответ гражданину с подлинниками документов, прилагавшихся к обращению;

- проверяет исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан.

1.3. Сведения об учреждении:

Местонахождение МКУК «Ковалевский КДЦ»:

352212, Краснодарский край, Новокубанский район, поселок Прогресс, ул.Красноармейская, д.2.

Почтовый адрес: 352212, Краснодарский край, Новокубанский район, поселок Прогресс, ул.Красноармейская, д.2.

Контактный телефон: 8(86195) 2-16-94

Адрес электронной почты: kdckovalevsky@yandex.ru, kdckov@mail.ru

График работы: понедельник - пятница: 09.00 – 17.00; перерыв: 13.00 - 13.48; суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении, почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты, размещаются на официальном сайте МКУК

«Ковалевский КДЦ» (<https://kovkdc.kulturu.ru/>), а также на информационном стенде по адресу нахождения организации.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в МКУК «Ковалевский КДЦ».

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет - обращений), направляемых через официальный сайт МКУК «Ковалевский КДЦ» применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. В случае направления обращения в адрес МКУК «Ковалевский КДЦ» на официальный сайт, в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется через специальные формы о получении обращения МКУК «Ковалевский КДЦ».

2.1.2. Все поступающие в МКУК «Ковалевский КДЦ» обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. При регистрации на обращении ставится отметка, где указываются входящий номер и дата регистрации.

2.1.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору МКУК «Ковалевский КДЦ» или лицу, исполняющему его обязанности в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в МКУК «Ковалевский КДЦ» в письменной форме, форме электронного документа, или в форме электронных сообщений подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Порядком.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование МКУК «Ковалевский КДЦ», либо фамилию, имя, отчество директора МКУК «Ковалевский КДЦ», либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в МКУК «Ковалевский КДЦ» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

Гражданин дополнительно имеет право запрашивать информацию о дате и номере регистрации обращения, получать письменный мотивированный ответ по существу всех поставленных в обращении вопросов.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор МКУК «Ковалевский КДЦ» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор МКУК «Ковалевский КДЦ» 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.

В соответствии с частью 2 статьи 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКУК «Ковалевский КДЦ», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, МКУК «Ковалевский КДЦ» вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в 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.

2.2.6. В случае, 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, директор МКУК «Ковалевский КДЦ» либо уполномоченное на то лицо 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 МКУК «Ковалевский КДЦ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения директором МКУК «Ковалевский КДЦ» поступивших обращений граждан они передаются на исполнение специалистам МКУК «Ковалевский КДЦ» согласно резолюции.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение специалистам, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию МКУК «Ковалевский КДЦ»;

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению МКУК «Ковалевский КДЦ», с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Порядка, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение оформляется на бланке МКУК «Ковалевский КДЦ» и подписывается директором МКУК «Ковалевский КДЦ» либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы. Рассмотрение обращения считается окончанным, когда разрешены все поставленные в нем вопросы либо при невозможности разрешения по каждому даны подробные мотивированные разъяснения.

2.3.7. По результатам рассмотрения письменного обращения подготовленный ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции МКУК «Ковалевский КДЦ», проводится в целях поддержания

непосредственных контактов МКУК «Ковалевский КДЦ» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления в МКУК «Ковалевский КДЦ» гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором МКУК «Ковалевский КДЦ» еженедельно, по четвергам с 14:00ч. до 16:30ч. Информация о месте, днях и часах личного приема доводится должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, до сведения заявителей по указанным ими почтовым адресам, телефонам, электронной почте. Прием граждан в МКУК «Ковалевский КДЦ» ведется в соответствии с утвержденным графиком на основании предварительной записи на прием либо по адресу местонахождения МКУК «Ковалевский КДЦ». В случае отсутствия директора МКУК «Ковалевский КДЦ» в часы приема прием граждан осуществляют специалисты МКУК «Ковалевский КДЦ». Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте МКУК «Ковалевский КДЦ», а также на информационном стенде в МКУК «Ковалевский КДЦ».

3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в МКУК «Ковалевский КДЦ» информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.4. При осуществлении записи на личный прием должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в МКУК «Ковалевский КДЦ», ведется учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 1 к настоящему Порядку.

3.5. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в МКУК «Ковалевский КДЦ», осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет директору МКУК «Ковалевский КДЦ» карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости директор МКУК «Ковалевский КДЦ» дает поручения должностным лицам МКУК «Ковалевский КДЦ» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. По решению директора МКУК «Ковалевский КДЦ» к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться специалисты МКУК «Ковалевский КДЦ».

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих

документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2).

3.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию МКУК «Ковалевский КДЦ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.11. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком и последующему направлению на рассмотрение и разрешение в МКУК «Ковалевский КДЦ».

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в МКУК «Ковалевский КДЦ». Контроль за соблюдением полноты рассмотрения вопроса, указанного в обращении граждан, осуществляется специалистом МКУК «Ковалевский КДЦ».

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор МКУК «Ковалевский КДЦ». Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу МКУК «Ковалевский КДЦ» не является основанием для снятия обращения с контроля.

5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

5.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителя учреждения.

5.2. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возлагается на непосредственного исполнителя. Отсутствие непосредственного исполнителя (болезнь, отпуск, командировка и т.п.) не снимает с руководителя учреждения ответственности за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан.

5.3. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Уставом учреждения и вводится в действие в установленном им порядке.

6.2. Изменения в настоящий Порядок могут быть внесены при изменении законодательства в области рассмотрения обращений граждан.

Приложение 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
муниципальном казенном
учреждении культуры
«Ковалевский культурно-
досуговый центр»

Форма журнала учета обращений граждан

№	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Результат рассмотрения обращения

Приложение 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан в
муниципальном казенном
учреждении культуры
«Ковалевский культурно-
досуговый центр»

Форма карточки личного приема граждан

№ _____ «__» _____ 20__ год
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина	
Место работы гражданина, должность	
Паспортные данные, адрес регистрации гражданина, контактный телефон	
Краткое содержание вопроса	
Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием	
Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения	
Подпись лица, ведущего прием, дата:	