**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном учреждении культуры ЗАТО город Заозерск
«Центр культуры и библиотечного обслуживания
имени Героя России вице-адмирала М.В.Моцака» (далее - Положение)**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном учреждении культуры ЗАТО город Заозерск «Центр культуры и библиотечного обслуживания имени Героя России вице-адмирала М.В.Моцака» (далее - Положение, ЦКБО) определяет порядок организации личного приема граждан в ЦКБО, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц, поступивших в ЦКБО в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ),

1.3. Обращения граждан в ЦКБО поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

- **обращение** - обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ЦКБО или должностному лицу ЦКБО в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ЦКБО;

- **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;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ЦКБО и должностных лиц ЦКБО, либо критика их деятельности;

- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ЦКБО.

1.4. Информация о местонахождении ЦКБО, почтовом адресе, адресе электронной почты, графике работы и контактных телефонах размещается на официальном сайте ЦКБО в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Местонахождение ЦКБО: 184310, Мурманская область, г.Заозерск, ул.Ленинского Комсомола, д.16.

График работы ЦКБО: понедельник - четверг с 9.00 до 17.45; пятница с 9.00 до 17.30; перерыв на обед с 13.00 до 14.30; суббота и воскресенье - выходные дни.

Контактные телефоны: тел/факс 8(815-56) 3-39-09.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте ЦКБО ckbozaozersk.ru, а также по адресу электронной почты ЦКБО: kultura@zatozaozersk.ru.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Направленные в ЦКБО обращения (в письменной форме, в том числе непосредственно должностным лицам ЦКБО при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, в форме телеграммы, факсограммы, электронного документа) подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных. Обращения в устной форме принимаются приемной ЦКБО и в течение суток передаются для регистрации.

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование ЦКБО, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, 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 обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в ЦКБО в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, а также адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых ЦКБО в день приема оформляются в Карточках личного приема (Приложение 1 к настоящему Положению) и подлежат регистрации в СЭДО.

Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан (Приложение 2 к настоящему Положению).

3. Порядок работы по рассмотрению обращений

3.1. Обращение, поступившее в ЦКБО в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более тридцати дней со дня регистрации.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, Министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦКБО, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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 абзаце четвертом пункта 3.4 настоящего Положения.

3.4. Если в обращении не указаны фамилия заявителя, 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.

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

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ЦКБО вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст 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.

В случае если текст 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.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор 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 ЦКБО. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в ЦКБО обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на

официальном сайте ЦКБО, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ЦКБО, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

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 ЦКБО.

3.5. В случае если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции ЦКБО, 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. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу ЦКБО может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. Порядок подготовки ответов на обращения

4.1. Руководитель структурного подразделения ЦКБО либо должностное лицо, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 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 пункте 3.4. 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.

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, проект ответа гражданину на бланке ЦКБО и направляет его на согласование и утверждение.

4.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес

готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ЦКБО в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ЦКБО в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в ЦКБО 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 части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте ЦКБО.

4.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

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

4.8. 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.

5. Контроль работы по рассмотрению обращений

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

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений ЦКБО, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также уполномоченным лицом на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится руководителем и уполномоченными на то лицами. График приема граждан сотрудниками ЦКБО утверждается приказом директора.

6.2. График приема граждан руководителем размещается на сайте ЦКБО и на информационном стенде в ЦКБО.

6.3. Граждане, желающие пройти на личный прием к директору ЦКБО по личным вопросам, обращаются к заведующей канцелярией, который ведет регистрацию личного приема граждан.

6.4. В случае обращения гражданина к руководителю по срочному с точки зрения гражданина вопросу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от графика приема.

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

6.6. Данные гражданина и содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 1), в которой указывается фамилия, имя, отчество посетителя, а также фамилия лица, проводящего прием. 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.

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

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

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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

6.11. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в ЦКБО не должен превышать 20 минут.

6.12. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы).

6.13. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей.

6.14. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводится место, оборудованное столом, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

6.15. Учет устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в учетную карточку и в журнал учета обращений граждан. Журнал регистрации личных обращений граждан включает следующие разделы: дата, время обращения, ФИО, адрес, контактные данные, суть обращения, ФИО, должность принявшего специалиста, оказанная помощь.

6.16. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ЦКБО. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

6.17. Если во время приема гражданина невозможно решить поставленные вопросы, от гражданина принимается письменное обращение, которое после регистрации передается для рассмотрения в установленном порядке.

6.18. Письменное обращение, полученное во время личного приема, незамедлительно передается заведующей канцелярией, для регистрации не позднее следующего рабочего дня.

7. Ответственность должностных лиц за рассмотрение обращений граждан

7.1. Заместители директора, руководители структурных подразделений ЦКБО несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в ЦКБО.

7.2. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

7.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за семь дней до истечения общего срока исполнения.

7.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан в ЦКБО

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ " ____ " _____ 202__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения: _____

Отметка результате приема: _____

Примечание: _____

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению
о порядке рассмотрения
обращений граждан
в ЦКБО

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/ п	№ карточк и личного приема	Регистрационны й № в СЭДО	Ф.И.О., контактны е телефоны	Краткое содержани е вопроса	Дата личног о приема	Фамилия, инициалы лица, проводившег о прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующег о в проведении приема	Результат рассмотрени я обращения
1	2	3	4	5	6	7	8