



**ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ ДИНСКОЙ РАЙОН**

П Р И К А З

от 14.02.2023 г.

№ 13

станция Динская

**Об утверждении Регламента рассмотрения
обращений граждан в отделе культуры администрации
муниципального образования Динской район**

В целях совершенствования деятельности по приему и подготовке ответов на индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившие в адрес отдела культуры администрации муниципального образования Динской район, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемый Регламент рассмотрения обращений граждан в отделе культуры администрации муниципального образования Динской район (далее – Регламент).
2. Довести утвержденный Регламент до директоров учреждений культуры муниципального образования Динской район (Бурнашов, Бабанский, Булавина, Комарова, Карпова, Коваленко, Климчук, Соколова, Скиба, Харченко).
3. Главному специалисту отдела культуры администрации муниципального образования Динской район (Синдей) принять к исполнению утвержденный регламент.
4. Контроль за соблюдением требования Регламента возложить на директора МАУК МО Динской район ДРОМЦ (Соколова).
5. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.

Начальник отдела

И.В. Данилина

Регламент
рассмотрения обращений граждан
в отделе культуры администрации
муниципального образования
Динской район

ст. Динская

2023 г.

1.1. Регламент рассмотрения обращений граждан в отделе культуры администрации МО Динской район (далее по тексту – Регламент) определяет порядок работы с обращениями граждан, правила регистрации, рассмотрения, учета и контроля их исполнения.

1.2. Положения Регламента распространяются на все индивидуальные и коллективные обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступившие в отдел культуры администрации МО Динской район (далее по тексту – Отдел культуры МО Динской район) в устной/письменной форме/ в ходе личного приема граждан или в форме электронных сообщений.

1.3. Работа с обращениями в Отделе культуры МО Динской район осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда Российской Федерации от 18.07.2012 N 19-П).

1.4. Установленный настоящим Регламентом порядок не распространяется на обращения, которые подлежат рассмотрению в соответствии с нормами федеральных конституционных законов и иных Федеральных законов [Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 05.02.2018), Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 29.12.2017), Федеральный закон «О науке и государственной научно-технической политике» от 23.08.1996 N 127-ФЗ (ред. от 21.07.2011 N 254-ФЗ) и др.], а также Устава Муниципального образования Динской район и иных локальных нормативных актов, изданных в соответствии с упомянутыми законами.

1.5. Обращения поступают в виде предложений, заявлений и жалоб:

Предложение – обращение гражданина (граждан), направленное на улучшение деятельности Отдела культуры МО Динской район, его органов управления, структурных подразделений и т.д.;

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 органов управления или должностных лиц Отдела культуры МО Динской район, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием) либо решениями органов управления или должностных лиц Отдел культуры МО Динской район.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении гражданина, его персональных

данных, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.7. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется директором МАУК МО Динской район.

1.8. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений возлагается на директора МАУК МО Динской район

1.10.Общую координацию деятельности по рассмотрению поступивших в Отдел культуры МО Динской район обращений осуществляет директор МАУК МО Динской район

2. Порядок приема граждан

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Отдел культуры МО Динской район, осуществляется начальником Отдела культуры МО Динской район или иными уполномоченными работниками.

2.2. Прием граждан осуществляется еженедельно по четвергам (в рабочие дни) в соответствии с графиком. График приема граждан по личным вопросам, утвержденным начальником Отдела культуры МО Динской район, вывешивается в доступном для посетителей месте и размещается на официальном сайте Отдел культуры МО Динской район (далее – Сайт) <https://dinskoikult.ru/>

2.3. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

2.4. Организацию личного приема граждан осуществляет директором МАУК МО Динской район

2.6. Работник, ответственный за организацию личного приема граждан, производит подбор и представляет для доклада руководителю, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

2.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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 в карточке делается соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8. Обязанности по оформлению указанных карточек, а также своевременной передаче их возлагаются на работника, ответственного за организацию личного приема граждан.

2.9. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Отдела культуры МО Динской район, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.10. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.11. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведутся по карточкам личного приема граждан.

2.12. Общий контроль за работой с обращениями в Отделе культуры МО Динской район осуществляет директор МАУК МО Динской район.

3. Прием и регистрация обращений

3.1. Все поступающие в Отдел культуры МО Динской район обращения подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2. Обращения принимаются и регистрируются в день поступления в Отдел культуры МО Динской район.

3.3. Письменные обращения передаются гражданами в порядке поступления почтовой корреспонденции с отметкой о приеме таковой в журнале поступающей корреспонденции в адрес Отдела культуры МО Динской район; по аппарату факсимильной связи Отдела культуры МО Динской район: (88662) 6-27-51.

3.4. Отправка обращений в форме электронных сообщений (электронных обращений) осуществляется:

3.4.1. Посредством заполнения специальной формы на сайте Отдела культуры МО Динской район (<https://dinskoikult.ru/>);

3.4.2. Путем отправки сообщения по электронным адресам: dinskadmin@mail.ru.

3.5. Обращение, составленное в форме электронного сообщения, в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; суть обращения.

Гражданин вправе приложить к обращению (в виде вложения) необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.6. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

Ответы на обращения, поступившие в Отдел культуры МО Динской район по информационно телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

3.7. При поступлении письменных обращений проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля требуется для подтверждения времени отправления и получения обращения, а также в других необходимых случаях. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: фамилию, имя, отчество соответствующего Должностного лица; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина; почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен

ответ либо уведомление о переадресации обращения; суть обращения; дату и личную подпись гражданина.

По просьбе обратившегося гражданина, ответственным работником ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов (Приложение № 2) и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

3.8. Поступившие с обращением подлинники документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.), фотографии и другие приложения приобщаются к обращению вместе с конвертом (под скрепку). Ответственным Работником составляются акты в случаях: наличия в конверте денежных знаков, ценных бумаг, подлинников документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, документы об образовании и др.) и т.п.; отсутствия письменных вложений; отсутствия документов, упоминаемых в обращении или в описи документов, приложенных к обращению. Акт составляется в двух экземплярах. Один экземпляр акта направляется отправителю обращения, второй – приобщается к полученным документам.

3.9. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению без вскрытия.

3.10. Ответственный работник регистрирует все обращения, отвечающие требованиям подпунктов 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

3.11. Если гражданин направил несколько обращений по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.12. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и на штампе делается отметка «повторно».

Если не истек срок рассмотрения предыдущего обращения, повторное обращение принимается, но не регистрируется, а в штампе ставится отметка «к № ___» (указывается номер предыдущего обращения).

Повторное обращение направляется для рассмотрения (исполнения) тому же ответственному исполнителю, которому были направлены предыдущие обращения гражданина.

Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, затрагивающие разные вопросы.

3.13. Обращения, направленные в федеральные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления и перенаправленные в Отдел культуры МО Динской район, регистрируются как обращения в случае, если в поступившем из органов государственной

власти (либо органов местного самоуправления) документе содержится поручение о направлении ответа гражданину.

3.14. Не принимаются к регистрации анонимные обращения и обращения, оформленные с нарушением требований, содержащихся в подпунктах 3.5 и 3.7 настоящего Регламента.

3.15. Устные и письменные обращения, полученные во время личного приёма и оформленные в соответствии с требованиями, содержащимися в подпунктах 2.6, 3.5 и 3.7 настоящего Регламента, работники, ответственные за организацию приёма граждан, не позднее одного рабочего дня с даты проведения приема в обязательном порядке передают для регистрации.

3.16. После регистрации обращения направляются (с учетом утвержденного распределения обязанностей) надлежащим Должностным лицам для рассмотрения и принятия решения о передаче для исполнения в соответствующие структурные подразделения.

3.17. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем работникам, действия которых обжалуются.

3.18. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений: дата поступления и регистрационный номер; фамилия, имя, отчество автора обращения; почтовый адрес; вид доставки; предыдущие обращения; источник поступления; тематика обращения; заголовок к тексту (краткое содержание документа); уточняющая информация (если необходимо); номер и дата ответа на данный документ; номер дела в номенклатуре дел для хранения; результаты рассмотрения; контроль исполнения; ход исполнения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Зарегистрированные обращения, адресованные лично начальнику Отдела культуры МО Динской район, ответственный Работник доставляет, с учетом утвержденного распределения обязанностей, передает Должностным лицам.

4.2. Должностные лица: рассматривают по существу письменные обращения, доставленные в адрес Отдела культуры МО Динской район способами, перечисленными в подпунктах 3.2-3.4 настоящего Регламента, а также полученные от граждан на личном приеме; принимают обоснованные решения и обеспечивают их исполнение; своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям; разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений; направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений; осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Отдела культуры МО Динской район, направляются в течение семи календарных дней со дня регистрации по принадлежности, с уведомлением заявителя.

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.

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

4.18. При рассмотрении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников учреждений культуры МО Динской район, а также членов их семей, Должностное лицо может направить такое обращение в ОМВД, либо принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

4.19. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение передается в ОМВД.

4.20. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения рассматриваются в следующие сроки:

- направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, депутатами Государственной Думы, администрацией Краснодарского края, Министерством культуры Российской Федерации, Депутатами Законодательного Собрания Краснодарского края, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений в их адрес, – в срок, указанный в поручении;
- обращения, поступившие в Отдел культуры МО Динской район, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

5.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа или устного сообщения заявителю.

5.3. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть продлены Должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом гражданину, направившему обращение, или организации, перенаправившей в Университет письмо гражданина, с указанием причин продления сроков рассмотрения обращения.

5.4. В период отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или при увольнении ответственный исполнитель и соисполнитель(-и) обязаны передать все находящиеся у них на исполнении обращения работникам, на которых возложено исполнение обязанностей в их отсутствие, либо

непосредственному руководителю, для осуществления своевременного исполнения рассмотрения обращений.

5.5. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти – уведомление о принятом решении.

5.6. Ответ заявителю регистрируется в Канцелярии как исходящее письмо.

6. Организация делопроизводства при работе с обращениями

6.1. Делопроизводство по обращениям осуществляется и ведется отдельно от других видов документов в соответствии с установленными в Отделе культуры МО Динской район правилами делопроизводства.

6.2. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

6.3. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. При поступлении повторного обращения или появлении дополнительных документов к ним, они подшиваются к первичному обращению.

Начальник отдела культуры
администрации МО Динской район



И.В. Данилина

График личного приема граждан
в отделе культуры муниципального образования Динской район

Должность	День недели	Время приема
Начальник отдела культуры администрации муниципального образования Динской район	каждый четверг, по рабочим дням	10.00 – 13.00

Начальник отдела культуры
администрации МО Динской район



И.В. Данилина

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Дата приема: « » _____ 20__ г.

Должностное лицо, ведущее личный прием:

Фамилия, имя, отчество гражданина: _____

Адрес проживания гражданина: _____

Контактный телефон: _____

Право на льготы: _____

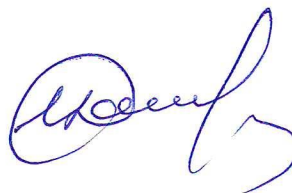
Документ, удостоверяющий личность: _____

Форма обращения (устно, письменно, по телефону, через Интернет):

Содержание
обращения _____

Резолюция должностного лица, проводившего личный прием:

Начальник отдела культуры
администрации МО Динской район



И.В. Данилина

Форма журнала
для ведения записи обращений граждан

Дата поступ ления, номер докуме нта	Отку да посту пил доку мент, номе р и дата	ФИО заяви теля, адрес и место работ ы	Кратк ое содер жание докум ента	Резол юция руково дства	Кому направ лен на испол нение, дата, роспис ь	Отметк а о возврат е исполн ителем докуме нта (роспис ь и дата)	Отмет ка об испол нении докум ента	Отметк а о подши вке или уничто жении докуме нта	Приме чание
--	--	--	--	----------------------------------	---	---	---	---	----------------

Начальник отдела культуры
администрации МО Динской район



И.В. Данилина