

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ТЕНГИНСКИЙ ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ»**

П Р И К А З

от 15.04.2020

№ 72

с.Тенгинка

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан
в МКУК "Тенгинский ЦДК"**

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», в целях рассмотрения обращений граждан в МКУК «Тенгинский ЦДК» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в МКУК «Тенгинский ЦДК» (прилагается).

2. Ответственному:

- обеспечить соблюдение данного Порядка;
- обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа в информационной телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Начальник
МКУК «Тенгинский ЦДК»



Н.Ю.Асланян

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в
МКУК "Тенгинский ЦДК"

1. Общие положения

1. Порядок работы с обращениями граждан в МКУК "Тенгинский ЦДК" (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан Российской Федерации, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее - обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронных документов) и устных обращений, а также порядок взаимодействия муниципального казенного учреждения культуры "Тенгинский центральный дом культуры (далее - Тенгинский ЦДК) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления при организации рассмотрения таких обращений.
2. Настоящий Порядок устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - заявители) в Тенгинский ЦДК, обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения их обращений.
3. Настоящий Порядок распространяется на:
 - 1) все обращения заявителей, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
 - 2) правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
 - 3) правоотношения, связанные с рассмотрением обращении объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами далее - (заявители).
4. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Тенгинский ЦДК или к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях

восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

5. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправленные обращения в другой муниципальный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу содержания в нем вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), либо устный ответ на обращение в ходе личного приема.

6. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке применяются в том значении, в котором они установлены в Федеральном законе.

2. Организация рассмотрения обращений

1. Обращения направляются по местонахождению МКУК "Тенгинский ЦДК": адрес: 352844, Туапсинский район, с. Тенгинка, ул. Шаумяна, 55; телефон для приема устных обращений: 8(86167)95-3-93; телефон-факс для приема письменных обращений граждан: 8(86167) 95-3-93; tcdk.kulturatuapse.ru (далее - официальный сайт Тенгинский ЦДК); адрес электронной почты: tcdk55@mail.ru; режим работы МКУК "Тенгинский ЦДК" : вторник -суббота - с 10:00 до 18:00.

2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи. Запись на прием ведется по телефонам: 8(86167) 95-3-93. Личный прием граждан начальником МКУК "Тенгинский ЦДК" осуществляется еженедельно по пятницам каждой недели: с 14:00 до 15:00.

3. Информирование заявителей:

1) о месте нахождения и режиме работы Дома культуры;

2) графике личного приема граждан;

3) о номерах справочных телефонов/факсов и почтовом адресе;

4) об адресе официального сайта Дома культуры, адресе электронной почты Дома культуры;

5) о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем: о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации. При этом предоставленная информация должна быть своевременной, полной, актуальной, достоверной.

4. Информация предоставляется заявителю при его обращении в Дом культуры непосредственно, по телефону, письменно почтой (электронной почтой или факсимильной связью), а также посредством размещения информационных материалов на официальном сайте Дома культуры.

5. При общении с заявителями должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует их по интересующим вопросам либо сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

6. Общие требования к оформлению обращений. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, имя, отчество заявителя; почтовый адрес заявителя или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания. Заявитель может приложить к обращению документы и материалы (их копии). Обращение, поступившее в Дом культуры в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Сроки рассмотрения обращений

1. Обращения, поступившие в Дом культуры по компетенции рассматриваются в срок не более 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Доме культуры до даты направления ответа заявителю.
2. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.
3. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с действующим законодательством.

4. Порядок рассмотрения обращений

1. Основание для начала организации рассмотрения обращений заявителей - поступление в Дом культуры обращения, независимо от способа его доставки.
2. Заявители могут обращаться в Дом культуры лично (или через законного представителя) при посещении Дома культуры, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. По выбору заявителя обращение представляется посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет».
3. Уполномоченное должностное лицо: проверяет правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки; вскрывает конверты, проверяет наличие в них письменных документов, к обращению прикладывает конверт, приобщает прилагающиеся к нему документы; возвращает на почту ошибочно поступившую (не по адресу Дома культуры) корреспонденцию.
4. Письменные обращения, доставленные в Дом культуры автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются уполномоченным сотрудником в Дома культуры. На копии обращения указывается дата принятия обращения, номер телефона для справок и подпись уполномоченного должностного лица.
5. Обращения на имя начальника МКУК "Тенгинский ЦДК", поступающие по почте, передаются в должностному лицу под роспись.
6. В случае, если в Интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения, после чего

обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, предусмотренном настоящим Порядком.

7. Обработка обращений заявителей, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

8. При регистрации обращений в Дом культуры соответствующий специалист проставляет штамп на лицевой стороне первой страницы документа на бумажном носителе в ее правой нижней части. Регистрационный штамп содержит дату и регистрационный номер. В штампе указывается количество листов обращения.

9. Все поступающие письменные обращения регистрируются в журнале рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан (далее - журнал) в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их поступления.

10. Регистрация обращений производится по следующим категориям: заявления, предложения, жалобы. Регистрация в каждой из категорий начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

11. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

12. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. При рассмотрении обращения заявитель вправе обратиться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

13. Результат процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

5. Направление обращений на рассмотрение

1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в журнале.

2. Обращение, зарегистрированное в установленном порядке, в этот же день передается начальнику МКУК "Тенгинский ЦДК". Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст резолюции, предписывающей действия, порядок и срок исполнения, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действия (бездействие) должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, данное обращение в течение 7 (семи) дней со дня его регистрации возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела культуры, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

6. Рассмотрение обращений

1. Основание для начала процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.
2. В МКУК "Тенгинский ЦДК" обращения заявителей рассматриваются в пределах компетенции.
3. Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ. При этом оригинал обращения передается первому исполнителю, который возвращает его Дом культуры. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Персональная ответственность за рассмотрение обращения возлагается на всех исполнителей.
4. В случае, если должностное лицо, получившее поручение по рассмотрению обращения заявителя, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении заявителя, не относятся к его компетенции, вопрос об изменении поручения по рассмотрению соответствующего обращения заявителя (в день получения обращения или на следующий рабочий день) повторно докладывается служебной запиской или лично начальнику Тенгинский ЦДК. В случае изменения резолюции начальника обращение направляется уполномоченному муниципальному служащему Дома культуры для внесения изменений в сведения, содержащиеся в журнале, и направления обращения заявителя новому исполнителю.

7. Должностное лицо при рассмотрении обращения

1. В случае необходимости в установленном законодательством порядке 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, встречается с заявителем для уточнения сути обращения.
2. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.
3. Письменное 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, 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 пятом пункта.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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.

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

3. В случае если текст письменного 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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. В случае если в письменном обращении заявителя 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, должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, 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, заявитель вправе вновь направить обращение в Тенгинский ЦДК.

6. При рассмотрении обращения Домом культуры заявитель имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных

документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Результат процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо--необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

9. Направление ответа на обращение

1. Основание для начала процедуры - подготовка ответа по результатам рассмотрения обращения заявителя.
2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.
3. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).
4. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.
5. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.
6. Ответы заявителям подписываются начальником Дома культуры либо лицом, его замещающим.
7. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.
8. Ответ на обращение, поступившее в Дом культуры 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.
9. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.
10. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.
11. Контроль за рассмотрением обращений заявителей должен быть постоянным, всесторонним и объективным. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке рассмотрения обращений заявителей, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества работы с данными.

Начальник
МКУК «Тенгинский ЦДК»



Н.Ю.Асланян