

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
«Культурно-досуговое объединение  
Княгининского муниципального округа»**

**ПРИКАЗ**

от 01.02 2024 г.

№ 4

г. Княгинино

**Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Культурно-досуговое объединение Княгининского муниципального округа»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Культурно-досуговое объединение Княгининского муниципального округа» (далее – МБУК «Культурно-досуговое объединение»).

2. Заведующему сектором по связям с общественностью и СМИ Чуриковой Л.В. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте МБУК «Культурно-досуговое объединение» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Специалисту по кадрам Ревковой Т.В. ознакомить должностных лиц МБУК «Культурно-досуговое объединение» Мазина С.В., Ермакову И.В., Корепанову И.В., Чурикову Л.В., Цыганову К.Н. с настоящим приказом под роспись.

Директор



А.С. Шутова

Утверждено  
приказом МБУК «Культурно-досуговое  
объединение»  
от 21.02.2024 № 4

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ  
«КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ КНЯГИНИНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА»**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Княгининского муниципального округа» (далее – МБУК КДО) в пределах своих полномочий обеспечивает рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступающих непосредственно в МБУК КДО через почтовое отделение, по телефонной и факсимильной связи, по информационным системам общего пользования, в ходе проведения личного приема граждан, при проведении МБУК КДО информационных или иных публичных мероприятий с участием населения, а также направляемых в МБУК КДО администрацией Княгининского муниципального округа Нижегородской области и ее структурными подразделениями, структурными подразделениями Правительства Нижегородской области или получаемых иными способами.

МБУК КДО в пределах своих полномочий обеспечивает принятие решений по полученным обращениям и направление ответа в установленный законом срок.

Почтовый адрес для направления документов, обращений в МБУК КДО: 606340, Нижегородская область, Княгининский м.о., г. Княгинино, ул. Свободы д.41

Контактный телефон, факс: (83166) 4-15-02, e-mail: kdo\_kng@mail.52gov.ru

## **2.1. Порядок регистрации обращений:**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется главным специалистом общего отдела МБУК КДО.

2.1.2. Все поступающие в МБУК КДО обращения граждан подлежат обязательной регистрации специалистом в журнале регистрации письменных обращений граждан путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. По желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка с указанием даты получения обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

## **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение в письменной форме, поступившее в МБУК КДО, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Директор МБУК КДО, в случае его отсутствия, лицо, его замещающее, (далее – руководство МБУК КДО) вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для истребования дополнительных материалов сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.2.3. Обращение в письменной форме должно содержать в обязательном порядке либо наименование МБУК КДО, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес (при наличии – номер телефона), по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения,

суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в организацию, 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.

2.2.4. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУК КДО, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к ведению МБУК КДО, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, органах местного самоуправления или государственных органах Нижегородской области, то в течение семи дней со дня регистрации направляются копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и 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, МБУК КДО вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом обратиться с претензией.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на

который ему неоднократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство МБУК КДО 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 МБУК КДО. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.8. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес (при наличии – номер телефона), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, а также адрес электронной почты либо адрес - уникальный идентификатор личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), суть предложения, заявления или жалобы.

В случае поступления в МБУК КДО письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.2.9. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.2.10. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение, в течение трех дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении по принадлежности в другие организации, органы местного самоуправления или государственные органы Нижегородской области, если затронутые вопросы не относятся к ведению МБУК КДО, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.2.11. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма МБУК КДО в соответствии с Инструкцией по делопроизводству МБУК КДО. Письму-ответу присваивается исходящий регистрационный номер.

2.2.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (как правило – первое, если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.2.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, муниципальные правовые акты, с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

### **2.3. Порядок хранения и передачи в архив рассмотренных обращений**

2.3.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, до передачи в архив хранятся в общем отделе МБУК КДО.

2.3.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

2.3.3. Дела, формируемые по обращениям граждан, передаются на архивное хранение в установленном порядке.

## **3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

3.1. Прием граждан директором МБУК КДО, а также специалистами

осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области, Княгининского муниципального округа, а также настоящим Положением.

3.2. Личный прием граждан (далее – личный прием) по вопросам, входящим в компетенцию МБУК КДО, проводится в целях поддержания непосредственных контактов директора МБУК КДО с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб граждан (далее – обращения).

3.3. Прием граждан ведут директор МБУК КДО и заместители директора, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов по предварительной записи на прием по телефону (83166)4-15-02 по адресу: Нижегородская область, Княгининский муниципальный округ, г. Княгинино, ул. Свободы д.41 и без предварительной записи в порядке очередности по соответствующему графику (Приложение 1).

3.4. Организация личного приёма директора возлагается на заведующего сектором по связям с общественностью и СМИ общего отдела МБУК КДО (далее – заведующий сектором).

3.5. Предварительную запись на личный прием осуществляет заведующий сектором ежедневно в рабочие дни в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка МБУК КДО.

3.6. Письменные обращения граждан о личном приеме, поступившие по почте, регистрируются в день поступления главным специалистом общего отдела и в этот же день передаются директору МБУК КДО.

3.7. В случае если обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБУК КДО, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.8. Гражданину может быть отказано в личном приеме, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.9. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- 2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 3) беременные женщины;
- 4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.10. Запись на личный прием осуществляется в Журнале регистрации приема граждан (Приложение 2).

3.11. Заведующий сектором заполняет на каждого обратившегося учетную карточку приема граждан МБУК КДО (Приложение 3).

3.12. При повторных обращениях в учетной карточке приема граждан МБУК КДО указываются данные о результатах первичного обращения.

3.13. Заполненные учетные карточки приема граждан МБУК КДО с приложением имеющихся документов (обращений, справок, ответов и др.) передаются до начала приема директору МБУК КДО для ознакомления.

#### **4. ПРИЕМ ГРАЖДАН**

4.1. Директор МБУК КДО проводит личный прием согласно очередности записи в Журнале регистрации приема граждан.

4.2. На личный прием могут быть приглашены соответствующие специалисты МБУК КДО для рассмотрения поставленных гражданами вопросов.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. В случае если в ходе личного приема изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан МБУК КДО. В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.



4.5. Результаты личного приема фиксируются в Журнале регистрации приема граждан.

4.6. На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется отметка «Личный прием».

## **5. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Письменные обращения граждан, полученные на личном приеме, не позднее следующего дня передаются для регистрации главному специалисту общего отдела и принимаются директором МБУК КДО для рассмотрения и принятия мер по существу вопроса.

5.2. Не относящиеся к компетенции директора МБУК КДО письменные обращения, принятые по требованию гражданина, передаются заведующему сектором для направления в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организацию, орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5.3. Ответ по результатам рассмотрения обращения гражданина направляется в его адрес за подписью директора МБУК КДО не позднее тридцати дней со дня регистрации.

5.4. Контроль за порядком прохождения и сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме директора МБУК КДО осуществляет заведующий сектором по связям с общественностью и СМИ.

## **6. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И СРОКИ ИХ РАССМОТРЕНИЯ**

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

6.2. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет общий отдел МБУК КДО.

6.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

6.5. Снятие обращения с контроля осуществляет общий отдел МБУК КДО. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу МБУК КДО, не является основанием для снятия обращения с контроля.

---

Приложение 1  
к Положению о порядке и сроках  
рассмотрения обращений граждан  
в Муниципальном бюджетном  
учреждении культуры «Культурно-  
досуговое объединение  
Княгининского муниципального  
округа»

**График**  
**приема граждан по личным вопросам должностными лицами**  
**Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговое**  
**объединение Княгининского муниципального округа»**

Директор Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение Княгининского муниципального округа» – еженедельно по вторникам с 10.00 до 12.00 часов;

Заместители директора Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение Княгининского муниципального округа» - еженедельно по вторникам с 10.00 до 12.00 часов.