

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Орский краеведческий музей»

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
Муниципальном автономном учреждении культуры
«Орский краеведческий музей»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном автономном учреждении культуры «Орский краеведческий музей» (далее – Положение) устанавливает правила и последовательность рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес Муниципального автономного учреждения культуры «Орский краеведческий музей» (далее – Музей).

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ;
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Указ Президента РФ от 17.04.2017 N 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- Устав Муниципального автономного учреждения культуры «Орский краеведческий музей».

1.3. Настоящее Положение разработано с целью четкого определения и нормативного закрепления процедуры рассмотрения обращений граждан в Музее.

1.4. Музеем рассматриваются личные, индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, на безвозмездной основе.

1.5. Музеем рассматриваются обращения граждан в письменной, устной форме, или в форме электронного документа, в виде предложения, заявления или жалобы.

1.6. Письменные обращения граждан оформляются в произвольной форме на имя директора Музея, либо с указанием полного или сокращенного наименования организации: «Муниципальное автономное учреждение культуры «Орский краеведческий музей» или «МАУК ОКМ». Кроме того, в письменном обращении должны присутствовать: ФИО обращающегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ; подпись и дата.

1.7. Обращение, поступившее в Музей в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ.

1.8. Личный прием граждан осуществляется руководителем Музея в соответствии с утвержденным графиком приема граждан.

1.9. Обращение, поступившее в Музей, подлежит обязательному рассмотрению.

2. Регистрация и первичная обработка обращений граждан

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение 1) в течение трех дней с момента поступления в Музей.

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ.

2.2. Регистрация и первичная обработка обращений граждан осуществляется сотрудником Музея, ответственным за исполнение данной обязанности.

2.3. Первичная обработка письменных обращений и обращений в форме электронного документа предполагает: проверку соответствия обращения требованиям п. 1.6. настоящего Положения, нормам права, а также определение сути обращения и возможности его прочтения.

2.4. По результатам первичной обработки обращения гражданину может быть отказано в ответе в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;
- 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.

Руководителем Музея сообщается гражданину, направившему обращение, об отказе в ответе и причинах этого отказа, если фамилия и почтовый адрес обратившегося гражданина присутствуют и поддаются прочтению.

2.5. При повторном поступлении обращения к нему подбирается имеющаяся переписка. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи

Утверждено приказом МАУК «ОКМ» по основной деятельности от 10.01.2022 г. № 1/од
первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и самостоятельно заполняет карточку личного приема гражданина (приложение 2), указывая свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, e-mail, дату приема, содержание устного обращения.

3. Рассмотрение обращений граждан

3.1. Руководитель Музея дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 2.4. настоящего Положения.

3.2. 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.

3.3. Ответ на обращение подписывается руководителем Музея либо уполномоченным на то лицом.

3.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Музей в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Музей в письменной форме.

3.5. Письменное обращение, поступившее в Музей, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

3.6. В случае направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственные органы, органы местного самоуправления и у иных должностных лиц, руководитель Музея 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.

Приложение N 2
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном автономном учреждении культуры
«Орский краеведческий музей»

Лицевая сторона

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ от «__» _____ 20__ г.

ФИО гражданина _____

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____

Телефон, e-mail _____

Должностное _____ лицо, _____ осуществляющее _____ прием _____ (ФИО, _____ должность)

Содержание _____ устного _____ обращения _____

Информация _____ о _____ результатах _____ приема _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение

«__» _____ 20__ г.

Регистрационный N _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется.

(подпись гражданина)

(подпись должностного лица,
проводившего приём)