УТВЕРЖДЕНО

 приказом МУК «Навашинское СКО»

 от 16 ноября 2021 года № 45

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ «СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАВАШИНСКИЙ»**

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан в муниципальном учреждении культуры «Социально-культурное объединение городского округа Навашинский» (далее – Учреждение)

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Муниципальное учреждение культуры «Социально-культурное объединение городского округа Навашинский» (далее – Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений, направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождения Учреждения: 607102, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, д. 6.

Почтовый адрес: 607102, Нижегородская область, г. Навашино, ул. 1 Мая, д. 6.

Контактный телефон: (83175) 55478.

Адрес электронной почты: sko2008@yandex.ru.

График работы МУК «Навашинское СКО»:

Понедельник - четверг 08.00 - 17.15

Пятница 08.00 - 16.00

Перерыв на обед 12.00 – 13.00

Суббота - воскресенье Выходные дни

Структурные подразделения:

Большеокуловский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607107, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Большое Окулово, ул. Клубная, д. 8а

Контактный телефон: (83175) 55249

График работы: понедельник-пятница, воскресение, с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, без выходных;

Малоокуловский сельский Дом культуры: расположенный по адресу: 607109, Нижегородская область, г.о. Навашинский, д. Малое Окулово, ул. Пионерская, д. 2а

Контактный телефон: (83175) 52602

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Новошинский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607112, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Новошино, ул. Пролетарская, д. 28а

Контактный телефон: (83175) 56689

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Сонинский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607124, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Сонино, ул. Зеленая, д. 4а:

Контактный телефон: (83175) 31304

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Горицкий Дом досуга, расположенный по адресу: 607124, Нижегородская область, г.о. Навашинский, д. Горицы, ул. Советская, д. 49

Контактный телефон: (83175) 31306

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, перерыв на отдых с 18.00 до 19.00, понедельник – выходной;

Поздняковский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607114, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Поздняково, ул. Богатова, д. 59а

Контактный телефон: (83175) 32317

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Коробковский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607118, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Коробково, ул. Школьная, д. 34в

Контактный телефон: (83175) 32136

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Ефановский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607115, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Ефаново, ул. Молодежная, д. 18

Контактный телефон: (83175) 32409

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Монаковский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607116, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Монаково, ул. Зленая, д. 33б

Контактный телефон: (83175) 31724

График работы: вторник – пятница, воскресение с 16.00 до 19.00, суббота с 19.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Натальинский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607110, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с. Натальино, ул. Школьная, д. 53

Контактный телефон: (83175) 32848

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Степуринский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607120, Нижегородская область, г.о. Навашинский, пос. Степурино, ул. Школьная, д. 20

Контактный телефон: (83175) 32704

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Валтовский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607111, Нижегородская область, г.о. Навашинский, д. Валтово, ул. Советская, д. 22

Контактный телефон: (83175) 31103

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Роговский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607121, Нижегородская область, г.о. Навашинский, д. Рогово, ул. Школьная, д. 117

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной;

Салавирский сельский Дом культуры, расположенный по адресу: 607126, Нижегородская область, г.о. Навашинский, д. Салавирь, ул. Школьная, д. 3а

График работы: пятница – воскресение с 15.00 до 22.00, понедельник - четверг – выходные;

Тешинский Дом досуга, расположенный по адресу: 607125, Нижегородская область, г.о. Навашинский, с.п. Теша, ул. Кооперативная, д. 3а

График работы: вторник – пятница, воскресение с 14.00 до 21.00, суббота с 15.00 до 22.00, понедельник – выходной.

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны размещаются на сайте Учреждения.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в Учреждении.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием

даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации.

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору, заведующему или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. Также

гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в

обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного

документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор 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.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, 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.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или 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, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

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 гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.6. В случае, 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, 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения Учреждением поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Учреждения либо конкретному должностному лицу.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в Учреждении либо структурное подразделение Учреждения, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы

местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Учреждения, с извещением об этом автора обращения;

- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке и подписывается директором либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

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

2.3.7. По результатам рассмотрения письменного обращения подготовленный ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

2.3.8. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, хранятся отдельно.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений

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

2.4.2. 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.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности.

Для написания заявления в Учреждении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата A4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам,

регулирующим полномочия и сферу компетенции Учреждения.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором один раз в неделю – каждый четверг с 14.00 до 16.00.

Личный прием граждан в структурных подразделениях ведется заведующими сельских Домов культуры и Домов досуга один раз в неделю – каждую среду с 17.00 до 19.00, кроме Салавирского СДК.

Личный прием граждан в Салавирском СДК ведется заведующим один раз в неделю в пятницу с 17.00 до 19.00.

Информация о месте, днях и часах личного приема доводится должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, до сведения заявителей по указанным ими

почтовым адресам, телефонам, электронной почте.

Прием граждан в Учреждении ведется в соответствии с утвержденным графиком по телефону (83135) 55478, телефонам структурных подразделений либо по адресам местонахождения Учреждения, структурных подразделений.

В случае отсутствия директора, заведующих в часы приема прием граждан осуществляют их заместители.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах Учреждения и структурных подразделений.

3.3. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

- инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

- беременные женщины;

- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;

- иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Учреждении, структурных подразделений информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.4. При осуществлении записи на личный прием должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в Учреждении, структурном подразделении, ведется учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением 1 к настоящему Положению.

3.5. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Учреждении, структурном подразделении, осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет директору, заведующим, их заместителям, материалы по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости директор, заведующие дают поручения должностным лицам о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.8. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданин вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.11. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Учреждения.

4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ

ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется

лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в Учреждении.

Контроль за соблюдением полноты рассмотрения вопроса, указанного в обращении граждан, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения Учреждения.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1

к Положению

о порядке рассмотрения обращений граждан

в муниципальном учреждении культуры

 «Социально-культурное объединение

городского округа Навашинский»

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО | Краткое содержание вопроса | Дата личного приема | Результат рассмотрения вопроса |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |