

**Порядок  
организации рассмотрения обращений граждан  
в МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ), Порядком рассмотрения обращений граждан в Администрации города Норильска, утвержденном постановлением Администрации города Норильска от 19.05.2010 (с изменениями, внесенными Постановлением Администрации г. Норильска от 26.01.2011 № 25 «О внесении изменений в постановление Администрации города Норильска от 19.05.2010 № 185»), и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан в МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого» (далее – КДЦ им. Вл. Высоцкого).

Установленные настоящим Порядком правила рассмотрения обращений граждан, включая сроки их рассмотрения, обязательны для применения при рассмотрении всех обращений граждан, за исключением обращений, для которых федеральным законодательством установлены специальный порядок и сроки их рассмотрения.

1.2. Основные термины и понятия, используемые в настоящем Порядке:

*обращение гражданина* (далее – обращение) – направленные в учреждение (организацию) или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

*предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения (организации), развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности учреждения (организации);

*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 учреждения (организации) и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения (организации) 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;

*должностное лицо* – лицо, временно или постоянно занимающее в государственных учреждениях (организациях) должности, связанные с выполнением организационно-распорядительных или административно-хозяйственных обязанностей, либо выполняющее их по специальному полномочию.

Кроме того, в настоящем Порядке используются следующие понятия и сокращения:

*исполнитель* – ответственное лицо, непосредственно осуществляющее подготовку ответа на обращение гражданина;

*коллективные обращения* – обращения, подписанные двумя и более гражданами, а также обращения, поступившие от имени коллектива учреждения; резолюции, принятые на собраниях трудовых и иных коллективов, собраниях граждан;

*дубликат обращения* – обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица.

1.3. Рассмотрение обращений граждан производится работниками КДЦ им. Вл. Высоцкого в соответствии с возлагаемыми на них должностными обязанностями.

1.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.6. Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то указанное обращение признается анонимным и ответ на него не дается.

1.7. Устные обращения граждан к должностным лицам КДЦ им. Вл. Высоцкого поступают от граждан во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по телефонам, с последующей регистрацией в установленном порядке. На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме, в том числе и по телефону.

1.8. Исполнители несут ответственность за качество подготовки, сроки рассмотрения и сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений граждан.

При утрате исполнителем обращения гражданина должностным лицом назначается служебное расследование.

На период временного отсутствия (нахождение в отпуске, служебной командировке, временная нетрудоспособность) исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику, а при отсутствии такового – непосредственному руководителю. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все находящиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю.

1.9. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **2. Прием и первичная обработка обращений граждан**

2.1. Прием и первичная обработка обращений граждан, направленных в адрес КДЦ им. Вл. Высоцкого или его должностных лиц осуществляется документоведом.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений граждан производится проверка правильности адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрываются конверты, проверяется наличие в них вложений (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения подкалывается конверт.

2.3. При наличии во входящей корреспонденции наряду с обращением гражданина денег, ценных бумаг, подлинных документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка и др.), а также, если при вскрытии конвертов не обнаружилось документов, упомянутых гражданином в обращении, либо не обнаружилось самого текста обращения гражданина, документоведом составляется акт в двух экземплярах об отсутствии документов и вложений, перечисленных в обращении гражданина. Один экземпляр акта хранится в учреждении, второй приобщается к поступившему обращению гражданина (при отсутствии обращения акт составляется в одном экземпляре). С поступивших подлинных документов снимаются копии, которые подкалываются к обращению гражданина.

Деньги возвращаются гражданину почтовым переводом, при этом почтовые расходы осуществляются за счет обратившегося.

Подлинные документы возвращаются гражданину лично (под роспись), а при невозможности вернуть их лично отправляются заказным письмом с уведомлением, при этом почтовые расходы возмещаются за счет собственных средств КДЦ им. Вл. Высоцкого.

2.4. Обращения граждан, поступившие по информационным каналам связи общего пользования (электронная почта) распечатываются. Регистрация и рассмотрение указанных в настоящем пункте обращений производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

2.5. После первичной обработки обращения граждан подлежат регистрации.

## **3. Регистрация поступивших обращений граждан**

3.1. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в КДЦ им. Вл. Высоцкого.

3.2. Письменные обращения граждан регистрируются в отдельном журнале регистрации (приложение 1) и имеют отдельную нумерацию в рамках одного календарного года.

3.3. При регистрации обращений граждан:

– обращению присваивается регистрационный номер и указывается дата поступления обращения;

– указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его адрес; либо, если обращение коллективное, указываются фамилии и инициалы первых двух или трех граждан, в том числе гражданина, в адрес которого просят направить ответ;

– излагается краткое содержание сути обращения;

– указывается исполнитель, срок исполнения и отметка об исполнении.

3.4. При регистрации обращений граждан проводится проверка на наличие обращений, поступивших от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу. К повторным (многократным) обращениям одного и того же гражданина, группы граждан по одному и тому же вопросу приобщаются материалы предыдущих обращений.

3.5. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата.

3.6. Устные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации устных обращений граждан (приложение 2), в котором указывается регистрационный номер, дата регистрации обращения, почтовый адрес, вид обращения, кратность обращений. При личном приеме заполняется карточка личного приема гражданина (приложение 3).

#### **4. Направление обращений граждан на рассмотрение**

4.1. Должностное лицо после регистрации в этот же день, либо в день, следующий за днем регистрации, по содержанию каждого поступившего в их адрес обращения гражданина, определяет (посредством наложения соответствующей резолюции) ответственных лиц, которым следует направить письменное обращение гражданина для рассмотрения и подготовки ответа.

4.2. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КДЦ им. Вл. Высоцкого, направляется в течение 7 календарных дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения в тот же срок.

Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких учреждений (организаций) или должностных лиц, копия обращения в течение 7 календарных дней со дня его регистрации направляется в соответствующие учреждения (организации) или соответствующим должностным лицам.

4.3. Запрещается направлять жалобы для рассмотрения тем органам, юридическим лицам и должностным лицам, решения или действия (бездействия) которых обжалуются. В случае обжалования решений или действий (бездействий) должностного лица КДЦ им. Вл. Высоцкого, рассмотрение жалобы осуществляется начальником Управления по делам культуры и искусства Администрации города Норильска или уполномоченным им лицом.

4.4. Если в соответствии с запретом, указанным в п. 4.3, невозможно направление жалобы органам, юридическим лицам и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, жалоба возвращается гражданину с сопроводительным письмом за подписью лица, в чей адрес она поступила, с разъяснением права гражданина обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

#### **5. Рассмотрение обращений граждан**

5.1. Исполнитель в ходе рассмотрения обращения гражданина:

– обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

– в пределах своих полномочий запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения материалы (документы) в государственных органах, других органах местного самоуправления и у иных

должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

– принимает в пределах компетенции меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

– подготавливает письменный ответ по существу вопросов, поставленных в обращении гражданина, в сроки, установленные федеральным законодательством и настоящим Порядком, за исключением случаев, описанных в п. 5.2 настоящего Порядка.

5.2. Анонимные обращения граждан, содержащие конкретные вопросы, предложения, жалобы, направляются для сведения соответствующим должностным лицам по направлению их деятельности и списываются в дело. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в правоохранительные органы.

На обращения граждан, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения или лишенные смыслового содержания и т.д.), ответы, как правило, не даются.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ответственное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня его регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в очередном обращении этого же гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное 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 адрес одного и того же учреждения или должностного лица. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

При поступлении дубликата обращения делается соответствующая отметка о поступлении дубликата. Дубликаты приобщаются к первичному обращению. Срок рассмотрения дубликата обращения соответствует сроку рассмотрения первичного обращения. Если дубликат поступил после направления заявителю ответа на основное обращение, то в течение 7 дней со дня поступления дубликата обращения ответ на него направляется заявителю с кратким изложением сути принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер направленного заявителю ответа и с приложением копии ответа.

5.3. Ответы на обращения граждан регистрируются и отправляются заявителям. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа,

направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и (или) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.4. Срок рассмотрения письменного обращения составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае запрашивания дополнительных материалов или принятия других мер по рассмотрению обращения, по решению должностного лица КДЦ им. Вл. Высоцкого либо уполномоченного им лица, срок его исполнения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока и указанием срока подготовки окончательного ответа. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю не позднее чем за 3 дня до истечения срока ответа на обращение.

## **6. Личный прием**

6.1. Личный прием граждан осуществляется должностным лицом КДЦ им. Вл. Высоцкого. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. Свое согласие гражданин подтверждает собственноручной подписью в карточке личного приема гражданина.

6.4. Вопросы граждан, обратившихся на личный прием, не требующие дополнительной подготовки должностного лица, ведущего личный прием, для вынесения им решения, рассматриваются (разрешаются) непосредственно в ходе личного приема.

6.5. Должностное лицо, ведущее личный прием, вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Если поставленный гражданином вопрос невозможно решить на личном приеме из-за сложности или необходимости дополнительного изучения, должностным лицом, ведущим личный прием, принимается письменное заявление гражданина, которое рассматривается в порядке и сроки, установленные федеральным законодательством, настоящим Порядком.

6.7. Если в ходе личного приема должностным лицом, ведущим личный прием, будет установлено, что гражданин обращается по вопросам не входящим в компетенцию данного должностного лица, гражданину устно дается разъяснение, куда и в каком порядке ему необходимо обратиться.

## **7. Контроль рассмотрения обращений граждан**

7.1. Должностные лица КДЦ им. Вл. Высоцкого в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, и сроков их рассмотрения, установленных федеральным законодательством, настоящим Порядком.

7.2. Лица, допустившие нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к Порядку организации  
рассмотрения обращений  
граждан в МБУК  
«КДЦ им. Вл. Высоцкого»

Начат \_\_\_\_\_  
Окончен \_\_\_\_\_  
Итого внесено \_\_\_\_\_ записей  
Срок хранения – 5 лет  
Хранить до \_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ**  
регистрации письменных обращений граждан

Рег. №	Дата обращения	ФИО гражданина	Адрес (место проживания)	Вид и краткое содержание обращения	Исполнитель	Срок исполнения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение 2  
к Порядку организации  
рассмотрения обращений  
граждан в МБУК  
«КДЦ им. Вл. Высоцкого»

Начат \_\_\_\_\_  
Окончен \_\_\_\_\_  
Итого внесено \_\_\_\_\_ записей  
Срок хранения – 5 лет  
Хранить до \_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ**  
регистрации устных обращений граждан

Рег. №	Дата регистрации обращения	ФИО гражданина	Адрес (место проживания)	Вид и краткое содержание обращения	Кратность обращений
1	2	3	4	5	6



Приложение 3  
к Порядку организации  
рассмотрения обращений  
граждан в МБУК  
«КДЦ им. Вл. Высоцкого»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ВЫСОЦКОГО»  
(МБУК «КДЦ им. Вл. Высоцкого»)

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина**

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
(дата обращения)

**ФИО гражданина** \_\_\_\_\_

**Адрес (место проживания)** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Место работы** \_\_\_\_\_

**Вид обращения (выбрать)**  предложение  заявление  жалоба

**Краткое содержание обращения** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Принятое решение** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Исполнитель** \_\_\_\_\_ **Срок исполнения** \_\_\_\_\_

**Подпись гражданина** \_\_\_\_\_ **Подпись руководителя** \_\_\_\_\_

**Отметка об исполнении** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_