

Муниципальное учреждение культуры
«Центр культурно – досуговой, музейной, библиотечной и спортивной
деятельности «Искра» пгт.Бисерть
(МУК «ЦКД МБ и СД «Искра»)

ПРИКАЗ

пгт. Бисерть

30.08.2019 г.

№93

**О порядке рассмотрения обращения граждан
в МУК «ЦКД МБ и СД «Искра»**

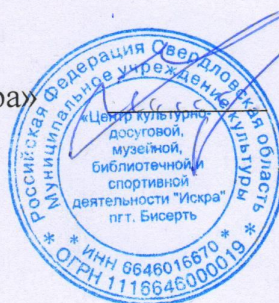
Во исполнение Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 27.07.2006 «152-ФЗ «О персональных данных» и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в МУК «ЦКД МБ и СД «Искра» (Приложение).
2. Лицом, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан и ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан, назначить документоведа МУК «ЦКД МБ и СД «Искра».
3. Инженеру –электронику МУК «ЦКД МБ и СД «Искра» Водовозову А.Г. разместить Положение «О порядке рассмотрения обращения граждан в МУК «ЦКД МБ и СД «Искра» на официальном сайте МУК «ЦКД МБ и СД «Искра» <http://iskra-bisert.ru/>.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МУК «ЦКД МБ и СД «Искра»

Ушаков Ю.И.



Положение
к Приказу МУК «ЦКД МБ
и СД «Искра» №93
от 30.08.2019г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор МУК «ЦКД МБ
и СД «Искра»
Ю.И. Ушаков

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
МКУ «ЦКД МБ и СД «Искра»

Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке по рассмотрению обращений граждан разработано в целях упорядочения работы по рассмотрению и учёту обращений граждан в Муниципальном учреждении культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть (далее - Учреждение), в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Постановления Правительства Российской Федерации №728 от 26 июня 2018, Приказ Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ, иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан.
2. Требования настоящего Положения распространяются на поступившие в Учреждение предложения, жалобы и заявления граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), направленные указанными лицами в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения в Учреждение, в том числе, полученные по телефону или на личном приеме. Обращения рассматриваются в Учреждение.
3. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа могут поступить в Учреждение одним из следующих способов:
 - 1) лично доставлено заявителем по адресу: 623050 ,Свердловская область, Нижнесергинский район, пгт. Бисерть, ул. Ленина, 23;
 - 2) нарочным;
 - 3) почтовым отправлением по адресу: 623050 ,Свердловская область, Нижнесергинский район, пгт. Бисерть, улица Ленина, дом 23;
 - 4) с использованием информационной системы общего пользования на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://iskra-bisert.ru/>) (далее - официальный сайт Учреждения).
4. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в Учреждении, обратившись:
 - лично по адресу 623050, Свердловская область, Нижнесергинский район, пгт. Бисерть, ул. Ленина, 23;
 - по телефону Учреждения: (343) 6-27-77, 6-21-84;
 - к разделу «Обращения граждан» официального сайта Учреждения.
5. Личный прием директором Учреждения граждан осуществляются в Учреждение каждую пятницу с 15.00 до 17.00 по адресу 623050, Свердловская область, Нижнесергинский район, пгт. Бисерть, ул. Ленина, 23.
6. Регистрация обращений на прием к директору Учреждение осуществляется по адресу или телефону в рабочие дни с 09.00 до 18.00 с понедельника по четверг, обед с 12.30 до 13.15, с 09.00 до 17.00 в пятницу, обед с 12.30 до 13.30.

7. Регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляются в Учреждение по адресу 623050, Свердловская область, Нижнесергинский район, пгт. Бисерть, ул. Ленина, 23.
8. В случае, если письменное обращение гражданина поступило в какое-либо структурное подразделение Учреждения, оно подлежит незамедлительной передаче для регистрации.
9. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение.
10. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в Учреждение, предусматривает:
 - 1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) служащих связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или третьих лиц (далее - информация, содержащая коррупционные факторы));
 - 2) установление повторности и неоднократности обращения;
 - 3) определение для каждого выбранного вопроса вида вопроса (заявление, предложение, жалоба);
 - 4) подготовку проекта поручения руководителя Учреждения о принятии по каждому вопросу одного из следующих решений:
 - направить на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов;
 - рассмотреть поставленные в обращениях вопросы.
11. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений возлагается на директора Учреждения, в пределах своих полномочий обязан:
 - обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;
 - принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
 - анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей;
 - информировать в установленном порядке заявителей о результатах рассмотрения и разрешения обращений.
12. Ответственность за организацию делопроизводства по обращениям возлагается на документоведа Учреждения.
13. Переписка по обращениям в Учреждение выделяется в отдельное делопроизводство, предусматривающее специальный контроль исполнения поручений, хранение и учет в Учреждении оригиналов документов по данным обращениям.
14. Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес обратившегося, наименование организации, должности лица, которым оно направлено, изложение сути обращения, а также дату. Письменное обращение должно быть подписано лицом, от чьего имени оно составлено, либо его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке.
15. Обращения, поступившие на Интернет-сайт Учреждения, рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
16. Работникам Учреждения запрещается использование в целях, не связанных с рассмотрением обращения, распространение информации о частной жизни граждан,

ставшей известной при рассмотрении и разрешении обращений, без их согласия. По просьбе автора обращения не подлежат разглашению его анкетные данные, домашний адрес, место работы или учебы и другие персональные данные.

Права гражданина при рассмотрении обращения

17. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин 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;
 - получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Порядок рассмотрения обращений

18. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат регистрации. Отказ в приеме обращений недопустим.
19. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
20. Обращение с резолюцией директора Учреждения, осуществляющего личный прием, должно быть передано ответственному лицу не позднее следующего дня после наложения резолюции.
21. По каждому обращению в Учреждение может быть принято одно из следующих решений:
 - о принятии к рассмотрению;
 - об оставлении без рассмотрения обращения, с извещением об этом автора обращения;
22. В случае письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, автору обращения направляется разъяснение, что решение данного вопроса не входит в компетенцию Учреждения.
23. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) обратившегося лица, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в таком обращении, а также в иных обращениях 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.
24. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается автору обращения, с разъяснением обжалования данного судебного решения.
25. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается автору обращения, если его фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) и почтовый адрес поддаются прочтению.
26. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, директора Учреждения, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. О принятом решении сообщается автору обращения, злоупотребившему правом. Указанное обращение может направляться для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.
27. Решение об оставлении обращения без ответа принимает директор Учреждения.
28. В случае если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, автору обращения предлагается восполнить недостающие сведения. При отказе автора обращения

восполнить содержание направленного им обращения, последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.

29. Рассмотрение обращения может быть прекращено по письменному заявлению автора обращения.
30. В ответах Учреждения не может осуществляться разъяснение практики применения законодательства Российской Федерации по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Учреждения, если иное не предусмотрено законодательством. Учреждение не оказывает консультационных услуг, в ответах на обращения не производит толкование норм, терминов и понятий законодательства Российской Федерации.
31. В случае если повторное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в Учреждение обращения неоднократно, полно и объективно проверялись, о чем автору давались письменные мотивированные ответы, руководитель или уполномоченное 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 должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Обращение, переписка по которому прекращена, вместе с решением помещается в дело.
32. Обращение считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, на них даны исчерпывающие и мотивированные ответы в письменной (в исключительных случаях – в устной) форме, по результатам разрешения приняты необходимые меры. При отказе в удовлетворении содержащихся в обращении требований в ответе на него в обязательном порядке разъясняется порядок обжалования принятого решения.
33. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих служебную, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, обратившемуся лицу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
34. С согласия обратившегося лица, ему может быть дан устный ответ. В этом случае к делу приобщается письменное подтверждение о получении такого ответа.
35. При поступлении обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах его разрешения направляется одному из обратившихся лиц (стоящему первому по списку).
36. Ответ на повторные обращения, поступившие по истечении срока разрешения первого, направляется автору обращения с кратким изложением существа принятого решения, ссылкой на дату и исходящий номер ранее направленного ответа. Ответ на повторные обращения дается за подписью директора Учреждения. Если повторные обращения поступили до истечения срока разрешения первого обращения, автору обращения направляется один ответ в соответствии с требованиями настоящего Положения.
37. Обращения граждан в форме электронных сообщений (интернет - обращений) также регистрируются, и дальнейшая работа с ними ведётся как с письменными обращениями с соблюдением требований, предусмотренных настоящим Положением в части рассмотрения и разрешения в установленные сроки.
38. Основаниями для отказа в рассмотрении интернет - обращений, также могут являться:
 - указание автором обращения недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;
 - составляющие служебную, государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;
 - поступление повторного уже принятого электронного сообщения;
 - невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).
39. При проведении проверки информации, изложенной в обращении, содержащем коррупционные факторы, ответственные исполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;
 - запрашивают необходимые для рассмотрения обращения материалы иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
 - в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения о проведении выездной проверки в связи с обращением и обеспечивают ее проведение.
40. В случае если в обращении содержатся сведения о несоблюдении служащим Учреждения обязанностей, ограничений и запретов, связанных с требованиями к служебному поведению, о наличии у служащего Учреждения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении служащим Учреждения других коррупционных правонарушений, руководитель Учреждения принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в обращении, на основании докладной записки уполномоченных лиц за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения служащим ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»).
41. В случае, если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении служащим Учреждения требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то по материалам проверки принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению и урегулированию конфликта интересов (далее - Комиссия), а именно: по результатам проверки ответственному должностному лицу предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в соответствующую Комиссию.

Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений через сайт

42. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт Учреждения, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.
43. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
44. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения анкеты.
45. В случае внесения в анкету некорректных или недостоверных данных (в полях, являющихся обязательными для заполнения) ответ на обращение не дается.
46. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:
- в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;
 - текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в 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;
- в случае подачи анонимного обращения;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у Учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которой признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну
47. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации.
48. Уведомление о ходе рассмотрения обращения гражданина направляется по указанному им адресу электронной почты (e-mail).

Сроки

49. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.
50. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат регистрации в течение 3 дней с момента получения и обязательному рассмотрению
51. Срок рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в Учреждение. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору обращения с изложением существа принятого решения. В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.
52. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором Учреждение не более чем на 30 дней на основании служебной записки руководителя структурного подразделения Учреждения, подчиненное структурное подразделение которого рассматривало обращение. О продлении срока рассмотрения автор обращения уведомляется в установленном порядке.
53. Переписка прекращается один раз по мотивированному заключению исполнителя, согласованному с директором Учреждения. Обратившееся лицо о прекращении переписки уведомляется в 5-дневный срок после его принятия, но не позднее 30 дней с момента регистрации обращения.
54. В случае если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в 5-дневный срок с момента его регистрации автору обращения предлагается восполнить недостающие сведения.
55. Служебная записка о продлении срока разрешения обращения представляется директору Учреждение не позднее, чем за 3 дня до истечения срока.
56. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии) в бумажном виде хранятся в соответствии с законодательством Российской Федерации 5 лет.
57. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии) с использованием информационной системы общего пользования на официальном сайте Учреждения хранятся на официальном сайте Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации на сайте учреждения 06 месяцев. Дальнейшая работа с ними ведётся

как с письменными обращениями и хранится в бумажном виде в соответствии с законодательством Российской Федерации 5 лет.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

58. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.
59. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:
 - постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
 - сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
 - подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
 - подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям; снятие обращений с контроля.
60. Ответственность за соблюдение установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Учреждения, куда поступило на рассмотрение обращение.
61. Анализ работы с обращениями представляется директору Учреждения совместно с предложениями по совершенствованию данной работы по мере необходимости.
62. Поручения о рассмотрении обращений снимаются в Учреждение с контроля после направления ответов на данные обращения. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, а также предусмотрены дополнительные ответы, снимаются в Учреждение с контроля после направления окончательных на них ответов.

Ответственность за нарушение порядка рассмотрения и разрешения обращений.

Ответственность должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений граждан

63. Нарушения установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность лиц, допустивших эти нарушения, в соответствии с законодательством Российской Федерации.
64. Сотрудники Учреждения несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.
65. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.
66. Должностные лица Учреждения, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.

Организация личного приема

67. Прием 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.
68. Личный прием граждан директором Учреждения осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения. Информация о порядке приема (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) указан в настоящем Положении.
69. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приема, проводимого директором Учреждения, заносится ответственным лицом в Карточку личного приема (далее – Карточка), оформленную по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению, подписывается директором, и передаются для последующей регистрации и учета в Журнале учета личного приема в Муниципальном учреждении культуры «Центр

культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной деятельности «Искра» пгт. Бисерть (далее – Журнал), оформленному по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

70. Ответственным лицом осуществляется предварительное рассмотрение обращений о приеме на соответствие следующим требованиям:
- просьба обратившегося лица о приеме не должна быть анонимной;
 - интересующий вопрос в обращении должен относиться к компетенции Учреждения;
 - обращение (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
 - представляемые обратившимся лицом материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц;
 - обращение не должно нарушать законодательства Российской Федерации.
71. В случае если обращение не соответствует вышеприведенным требованиям, обратившемуся лицу может быть отказано в приеме с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа в случае письменного обращения подписывается директором Учреждения.
72. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, обратившемуся лицу по контактному каналу связи дается разъяснение, куда ему следует обратиться.
73. В случае если в ходе рассмотрения обращения возникает необходимость проверки прилагаемых к нему документов и материалов и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то обратившееся лицо дополнительно уведомляется о дате приема. Срок проверки не должен превышать 7 календарных дней. В отдельных случаях срок может быть продлен не более чем на 20 календарных дней с разрешения директора Учреждения по служебной записке в установленном порядке соответствующего ответственного лица Учреждения, которым проводилась проверка представленных обратившемся лицом материалов.
74. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до директора Учреждения для определения им даты проведения приема.
75. Дата, место и время приема, определенные директором Учреждения, доводится ответственным лицом до сведения обратившегося лица по контактному каналу связи.
76. Прибывшие на прием лица предъявляют документы, удостоверяющие их личность (Справочная информация: «Документы, удостоверяющие личность»).
77. В случае если интересующий обратившееся лицо вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося лица может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в Карточке и в дальнейшем заносится в Журнал. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
78. В случае если на приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, обратившемуся лицу предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению для рассмотрения по существу в соответствующее структурное подразделение Учреждения.
79. В ходе приема обратившемуся лицу может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
80. Учреждение обобщает и по мере необходимости готовит отчет о результатах приема обращений по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

81. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены документоведу со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел. Формирование и хранение дел по обращениям граждан у исполнителя запрещается.

82. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений, письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся пять лет, после чего уничтожаются. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами экспертной комиссии и утверждается директором Учреждения.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
в МУК «ЦКД МБ и СД «Искра»
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц

КАРТОЧКА
личного приема

№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.
дата приема

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Место работы заявителя и занимаемая должность _____

Адрес _____

Краткое содержание заявления: _____

Фамилия ведущего прием _____

Кому и что поручено, дата _____

Результат рассмотрения заявления: _____

Когда и кем дан ответ _____

ЖУРНАЛ учета личного приема в Муниципальном учреждении культуры
«Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной
деятельности «Искра» пгт. Бисерть

[illegible]

Приложение 3
Положению о порядке рассмотрения
в МУК «ЦКД МБ и СД «Искра»
обращений граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц

ОТЧЕТ о результатах личного приема в Муниципальном учреждении
культуры «Центр культурно-досуговой, музейной, библиотечной и спортивной
деятельности «Искра» пгт. Бисерть

Результаты рассмотрения обращений				
количество обращений, всего	из них:			
	удовлетворе но	даны разъяснения	отказа но	предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период, всего:				
в том числе руководителем и его заместителями:				
в том числе начальниками структурных подразделений и их заместителями:				
в том числе иными должностными лицами:				