

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Варнавинский историко-художественный музей»
Варнавинского муниципального района Нижегородской области**
606760, Нижегородская обл., р.п. Варнавино, ул. Продотрядников д. 11 «а», тел: (831) 3-60-90,
E-mail: varnavmuseum@mail.ru

Приказ

15 октября 2019 года

№ 46

**«об организации рассмотрения обращения граждан
и личного приема граждан»**

В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и в целях организации личного приема граждан в МБУ культуры «Варнавинский историко-художественный музей» Варнавинского муниципального района Нижегородской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. При проведении личных приемов граждан руководствоваться Федеральным законом» от 02 мая 2006 года № 59 –ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Утвердить «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Варнавинский историко-художественный музей» Варнавинского муниципального района Нижегородской области» (Приложение 1)
3. Утвердить «График личного приема граждан МБУ культуры «Варнавинский историко-художественный музей» Варнавинского муниципального района Нижегородской области» (Приложение 2)
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Директор МБУ культуры «ВИХМ»

 Г.Н. Цыганова



Приложение № 1
к приказу 46 от 15.10.2019 г.

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в
Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Варнавинский историко-художественный музей»
Варнавинского муниципального района
Нижегородской области

(далее - Положение)

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

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 № 124-З"О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Варнавинский историко-художественный музей» (далее - Музей) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Музей в письменной форме, телеграммой, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Музея: 606760, Нижегородская область Варнавинский район р.п. Варнавино ул. Продотрядников д. 1 «а».

Почтовый адрес Музея: 606760, Нижегородская область Варнавинский район р.п. Варнавино ул. Продотрядников д. 1 «а».

Контактный телефон: 8(83158) 3 – 60 – 90

Адрес электронной почты Музея: yarnavmuseum@mail.ru

График работы Музея: понедельник - пятница: 8.00 - 17.00 перерыв: 12.00
13.00; суббота, воскресенье - выходной день.

Сведения о местонахождении Музея, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Музея <http://vihm.ucoz.ru/>, а также на информационном стенде по адресу нахождения Музея.

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется главным хранителем фондов Музея.

Главный хранитель фондов, ответственный 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;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- 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, принялшего 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 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.1.2. Все поступающие в Музей обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений.

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

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии гражданина (в именительном падеже) и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен направляться ответ или уведомление переадресации обращения (при необходимости). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявители в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается откуда оно поступило, а также дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- определяется тематика обращения, выявляются поставленные гражданином вопросы.

2.1.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору музея 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 Музей в письменной форме или в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Музея, 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 Министерство 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 29 декабря 2006 года № 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 входит в компетенцию Музея, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение неается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Музей 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 неается и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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 Музей. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения директором поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение соответствующим должностным лицам.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение соответствующим должностным лицам, 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 Музея;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Музея 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, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Музея в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях 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.

3. Организация личного приема граждан

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

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

Для написания заявления в Музее гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Музея.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором музея не реже одного раза в месяц. 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 Музее ведется в соответствии с утвержденным графиком на основании предварительной записи на прием по телефону (83158) 3-60-90, (83158) 3-50-10, либо по адресу местонахождения Музея.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Музея, 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 соответствующим должностным лицом Музея.

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 Музее.

Контроль за соблюдением полноты рассмотрения вопроса, указанного в обращении граждан, осуществляется соответствующим должностным лицом.

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

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляется директором. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Музея не является основанием для снятия обращения с контроля.

В случае отсутствия директора в часы приема, прием граждан осуществляют главный хранитель фондов.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Музея, а также на информационном стенде в Музее.

3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Музее 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 Музее, ведется учет обращений граждан в Журнале регистрации обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 1 к настоящему Положению.

3.5. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Музее, осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет директору карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости директор дает поручения соответствующим должностным лицам о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники Музея.

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение 2).

3.9. 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.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина вопросов.

Приложение 1. Форма журнала регистрации обращения граждан
Журнала регистрации обращения граждан

Приложение 2. Форма учетной карточки регистрации обращения граждан

**Учетная карточка регистрации обращения граждан в
Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Варнавинский историко-художественный музей»
Варнавинского муниципального района Нижегородской области**

Фамилия, имя, отчество _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Место работы, должность _____

Домашний адрес _____

Контактные телефоны _____

Дата	Кем принят	Содержание просьбы	Отметка о принятых мерах

Директор МБУ культуры «ВИХМ» _____ Г.Н. Цыганова



Приложение № 2
к приказу 46 от 15.10.2019 г.

ГРАФИК
Личного приема граждан в
Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Варнавинский историко-художественный музей»
Варнавинского муниципального района Нижегородской области

Наименование должностного лица	Дни недели	Время
Директор или заместитель директора	Первая пятница месяца	С 14.00 до 15.00

Директор МБУ культуры «ВИХМ»



/Г.Н. Цыганова/

Приложение № 2
к приказу 46 от 15.10.2019 г.

ГРАФИК
Личного приема граждан в
Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Варнавинский историко-художественный музей»
Варнавинского муниципального района Нижегородской области

Наименование должностного лица	Дни недели	Время
Директор или заместитель директора	Первая пятница месяца	С 14.00 до 15.00

Директор МБУ культуры «ВИХМ»



/Г.Н. Цыганова/