

# **Порядок и время приема граждан**

**Порядок и время приема граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д.Самойлова».**

Личный прием директором (лицом, его замещающим) осуществляется по предварительной записи у специалиста по вопросам кадров (телефон: (343-46) 75-237) в соответствии с установленным графиком личного приема граждан: понедельник с 15:00 до 17:00 часов местного времени.

## **Порядок рассмотрения обращений граждан**

**Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д.Самойлова».**

В работе с обращениями, поступающими от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, (далее – организации), работники государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д.Самойлова, (ГБКК СО «НСМЗДЗНИ им.И.Д.Самойлова»), далее учреждение) руководствуются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами Свердловской области, указами и распоряжениями Губернатора Свердловской области, постановлениями и распоряжениями Правительства Свердловской области.

Настоящий порядок не распространяется на взаимоотношения учреждения с гражданами и организациями в процессе оказания учреждением государственных услуг, выполнения работ в сфере культуры в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области, уставом учреждения.

Поступившие в учреждение обращения подлежат регистрации уполномоченным лицом в книге регистрации обращений граждан в течение трех календарных дней с момента поступления и незамедлительно направляются генеральному директору (лицу, его замещающему).

При поступлении обращения проводится проверка на его повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

При работе с повторными обращениями используются имеющиеся предыдущие документы.

После рассмотрения обращения генеральным директором (лицом, его замещающим) уполномоченное лицо передает обращение со всеми приложениями и почтовым конвертом на исполнение должностному лицу, в структурное подразделение, являющееся ответственным исполнителем, а в копиях – должностным лицам, в структурные подразделения, являющиеся соисполнителями в соответствии с резолюцией.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением автора обращения о переадресации обращения в соответствии с законодательством об обращении граждан.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение по принадлежности в другие организации, государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим

должностным лицам в случае необходимости может запрашивать документы и материалы о результатах его рассмотрения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается автору с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы, срок рассмотрения обращения может быть продлен генеральным директором (лицом, его замещающим) не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением автора обращения, о продлении срока его рассмотрения.

Учреждение по направленному в установленном порядке запросу организации, государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 календарных дней предоставить автору запроса документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Обращения, по которым учреждение является соисполнителем, рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня регистрации в учреждении. Учреждение при рассмотрении обращений граждан и организаций:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием автора обращения;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает возможные меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет автора о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни автора обращения, без его согласия.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в уполномоченные органы.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается автору обращения, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае получения письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения

могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В данном случае автору обращения, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по принадлежности, о чем сообщается автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который автору обращения многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор (лицо, его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение. О данном решении уведомляется автор обращения.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, автору обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин или организация вправе вновь направить обращение в учреждение.

Учреждением, если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) федерального и областного законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных ситуаций. В указанных случаях учреждение информирует об этом заявителей.

Ответ на обращение подписывается генеральным директором (лицом, его замещающим).

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

Ответ на обращение, поступившее на электронную почту, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. При этом ответ, планируемый к отправке по электронной почте, предварительно до его направления заявителю, оформляется исполнителем на бумажном носителе на бланке учреждения по общим правилам делопроизводства, подписывается генеральным директором (лицом, его замещающим), регистрируется как исходящая корреспонденция учреждения, после чего сканируется и направляется во вложении заявителю по электронной почте с соответствующим сопроводительным текстом. Бумажный носитель ответа хранится в соответствии с правилами делопроизводства.

Личный прием директором (лицом, его замещающим) осуществляется по предварительной записи у специалиста по вопросам кадров в соответствии с установленным графиком личного приема граждан, размещенным на официальном сайте учреждения.

Содержание устного обращения и принятое по нему решение заносятся в карточку личного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия его автора может быть дан устно генеральным директором (лицом, его замещающим), осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема.

Если во время приема решение поставленных вопросов невозможно, от посетителя принимается письменное обращение, которое рассматривается в общем порядке рассмотрения обращений.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, директором (лицом, его замещающим), осуществляющим личный прием, дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться с подобным обращением.

Запросы, поступающие из правоохранительных органов, направляются в соответствующим должностным лицам, в структурные подразделения учреждения и исполняются ими в срок, указанный для их исполнения в запросе, а если срок не установлен, – то в течение 30 календарных дней со

дня регистрации запроса в установленном порядке. В случаях, когда запрашиваемая информация не может быть предоставлена в срок, указанный в запросе, директором (лицом, его замещающим) направляется ответ инициатору запроса о невозможности его исполнения с указанием причин и реальных сроков.

Предоставление документов на основании постановлений о производстве выемки или обыска производится в соответствии с нормами законодательства.

Запросы и постановления, оформленные и представленные с нарушением установленного порядка, не исполняются и возвращаются инициатору с указанием причин неисполнения.

## **Обзор рассмотрения обращений граждан**

**Обзор рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей - заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д.Самойлова» за 3 месяца 2017 года:**

За 3 месяца 2017 года в государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства им. И.Д.Самойлова» (далее – ГБУК СО «НСМЗДЗНИ им. И.Д.Самойлова», учреждение) обращений от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, не поступало.

**Обзор рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей - заповедник деревянного зодчества и народного искусства имени И.Д.Самойлова» за 6 месяцев 2017 года:**

За 6 месяцев 2017 года в государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Нижнесинячихинский музей-заповедник деревянного зодчества и народного искусства им. И.Д.Самойлова» (далее – ГБУК СО «НСМЗДЗНИ им. И.Д.Самойлова», учреждение) обращений от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, не поступало.