

Утверждено
Приказом
Директора
МАУК «Архитектурно-этнографический
музей-заповедник
«Щелоковский хутор»
от 10 января.2023 г. № 03

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МАУК «АРХИТЕКТУРНО-ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК
«ЩЕЛОКОВСКИЙ ХУТОР»
(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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. МАУК «Архитектурно-этнографический музей-заповедник «Щелоковский хутор» (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 и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Учреждения: 603081, город Нижний Новгород, ул. Горбатовская, д. 41.

Почтовый адрес Учреждения: 603081, г. Нижний Новгород, ул. Горбатовская, д. 41.

Контактный телефон: 8 (831) 437-88-10.

Адрес электронной почты Учреждения: mail@hutor-museum.ru.

График работы Учреждения: понедельник - пятница: 9.30 - 18.00; перерыв: 13.00 - 13.30; суббота и воскресенье - выходные дни.

Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на странице официального сайта Учреждения (www.hutormuzeu.ru), а также на информационном стенде по адресу нахождения Учреждения.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Учреждения (<https://hutormuzeu.ru/priemnaya/internetPriemnaya>), а также по адресу электронной почты Учреждения: mail@hutor-museum.ru.

1.4. Информация о порядке организации личного приема, тексты Федерального закона № 59-ФЗ и Закона Нижегородской области № 124-З, иные информационно-справочные материалы размещаются для сведения граждан в помещении для проведения личного приема граждан в Учреждении и на его официальном сайте.

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 адреса и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми, 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, 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. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, а также заполняется регистрационная карта, в которой:

- 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 о переадресации обращения (при необходимости). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, 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.

2.2. 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце три пункта 2.2.5 настоящего Положения.

В соответствии со статьей 5 Закона Нижегородской области, обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение 20 дней.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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.

В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

В случае поступления в Учреждение обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Учреждения, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, 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 вправе вновь направить обращение в Учреждение.

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.

2.2.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.2.8. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу Учреждение может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.3. ПОДГОТОВКА ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

2.3.1. После рассмотрения Директором поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Учреждения согласно резолюции.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее 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, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения.

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, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.3.9. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства.

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

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 должно быть 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 А4 для составления письменных обращений.

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

В целях предупреждения инфицирования респираторными вирусами, гражданам надлежит использовать средства индивидуальной защиты (маски, очки, перчатки) в случаях и порядке, предусмотренных действующим санитарным законодательством.

Гражданам, записанным на личный прием, уполномоченным лицом сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

Граждане, не включенные в список личного приема на ближайшую дату, включаются в список личного приема на последующие даты.

Правом на первоочередной личный прием обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской

области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, и иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.2. Личный прием граждан осуществляется Директором 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 Учреждении ведется в соответствии с утвержденным графиком на основании предварительной записи на прием по телефону (831) 437-88-10 либо по адресу местонахождения Учреждения.

В случае отсутствия Директора в часы приема прием граждан осуществляют заместители директора.

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

3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Учреждении, 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, 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, осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет Директору, заместителю Директора карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости Директор дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Учреждения 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 должностные лица Учреждения.

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.

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 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. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на Упреждении.

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.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ЗА РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Директор, Заместители Директора, руководители структурных подразделений Учреждения несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в Учреждение.

5.2. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

5.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за семь дней до истечения общего срока исполнения.

5.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МАУК «Архитектурно-этнографический
музей-заповедник
«Щелоковский хутор»

ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	№ карточки личного приема	Регистра- ционный №	Ф.И.О., контактные телефоны	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Фамилия, инициалы лица, проводивше го прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующе го в проведении приема	Результат рассмо- трения обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению
о порядке рассмотрения обращений граждан
в МАУК «Архитектурно-этнографический
музей-заповедник
«Целоковский хутор»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____

" ____ " _____ 202__ г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за
исполнение поручения: _____

Отметка результате приема: _____

Примечание: _____

Подпись _____