



**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ,
МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ, СПОРТА И ТУРИЗМА
АДМИНИСТРАЦИИ ПРОМЫШЛЕННОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
(УКМПСТ Промышленновского округа)**

ПРИКАЗ

от «25» июля 2023г. № 154-о

пгт. Промышленная

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан,
порядке их рассмотрения и организации личного приема в
Управлении культуры, молодежной политики, спорта и туризма
администрации Промышленновского муниципального округа**

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации Промышленновского муниципального округа от 28.07.2021 № 1373-П «Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в администрацию Промышленновского муниципального округа» (в редакции постановления от 30.08.2021 № 1539-П), Положением об Управлении культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа, утвержденным решением Совета народных депутатов Промышленновского муниципального округа от 26.12.2019 № 27, в целях дальнейшего совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, порядке их рассмотрения и организации личного приема в Управлении культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа.

2. Признать утратившим силу приказ Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального района от 16.03.2017 № 26/1-о «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, порядке их рассмотрения и организации личного приема граждан в Управлении культуры, молодёжной политики, спорта и туризма администрации

Промышленновского муниципального района».

3. Главному специалисту УКМПСТ Промышленновского округа Т.С. Большаковой:

3.1. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа;

3.2. ознакомить руководителей учреждений, подведомственных УКМПСТ Промышленновского округа, с настоящим приказом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.

Заместитель главы

Промышленновского муниципального округа –
начальник УКМПСТ Промышленновского округа

А.А. Мясоедова

Исп.: Т.С. Большакова
Тел.:7-40-90

приказ от «___» _____ г. № _____

страница 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом УКМПСТ
Промышленновского округа
от _____ № _____

Положение о работе с обращениями граждан, порядке их рассмотрения и организации личного приема в Управлении культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан, порядке их рассмотрения и организации личного приема в Управлении культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа (далее - УКМПСТ Промышленновского округа), а также организации личного приема граждан заместителем главы Промышленновского муниципального округа – начальником Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа.

1.2. Положение определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства, связанного с организацией их рассмотрения.

1.3. Положение не распространяется на правоотношения, в отношении которых законодательством Российской Федерации установлен специальный порядок рассмотрения.

1.4. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в УКМПСТ Промышленновского округа в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется заместителем главы Промышленновского муниципального округа – начальником Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа.

1.6. Централизованный учет, классификацию, анализ (далее - делопроизводство), поступивших на имя заместителя главы Промышленновского муниципального округа – начальника Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа обращений граждан осуществляет главный специалист Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа (далее - специалист),

ответственный за работу с обращениями граждан. Делопроизводство по обращениям, поступившим в адрес руководителей учреждений, подведомственных УКМПСТ Промышленновского округа, осуществляют специально уполномоченные ими лица.

1.7. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в УКМПСТ Промышленновского округа: 652380, Кемеровская область - Кузбасс, Промышленновский район, пгт. Промышленная, ул. Крупской, 1.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Прием обращений граждан, поступивших через почтовое отделение, фельдъегерской службой, нарочным, курьерами, с использованием факсимильной связи, с использованием электронной почты осуществляется главным специалистом УКМПСТ Промышленновского округа. Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале учета обращений граждан (приложение № 1 к настоящему Положению).

2.2. Специалист проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их.

2.3. Прием письменных обращений на имя заместителя главы Промышленновского муниципального округа – начальника Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа поступивших непосредственно от гражданина или его законного представителя, запись на прием к заместителю главы Промышленновского муниципального округа – начальнику Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа осуществляет специалист ежедневно, за исключением выходных и праздничных дней в соответствии с режимом рабочего времени.

Контактный телефон для приема обращений или записи на прием: 8 (384-42) 7-40-90, приемная кабинета № 10.

При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина (или его законного представителя), по его просьбе, при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина, на копии письменного обращения проставляются дата и Ф.И.О., принявшего обращение, и телефон для справок.

2.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию УКМПСТ Промышленновского округа, то обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки осуществляет специалист.

2.5. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких должностных лиц, им направляются копии обращения.

3. Порядок регистрации письменных обращений граждан

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.2. Специалист при регистрации письменных обращений в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Конверты сохраняются вместе с обращениями в течение всего периода их рассмотрения и хранения.

3.3. Поступившие и зарегистрированные обращения граждан передаются на наложение резолюции заместителю главы Промышленновского муниципального округа – начальнику Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа.

3.4. Обращение, поступившее в УКМПСТ Промышленновского округа, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.5. Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в УКМПСТ Промышленновского округа из федеральных, региональных органов власти и органов местного самоуправления, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение заместителю главы Промышленновского муниципального округа – начальнику Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа.

3.6. В случае поступления обращений во второй половине дня, предшествующего праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

3.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в материалах по рассмотрению обращения, если в письме не содержится просьба об их возврате.

3.8. Не подлежат рассмотрению обращения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации».

3.9. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование органа местного самоуправления, в которые 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.

3.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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. 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.

3.11. Обращения в форме жалобы, а также поступившие из вышестоящих органов власти так же подлежат учету журнале входящих обращений.

3.12. При приеме гражданина на личном приеме у заместителя главы Промышленновского муниципального округа – начальника Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа заводится учетно-регистрационная карточка (Приложение № 2).

При регистрации, поступившие обращения проверяются на повторность. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением порядкового номера, проставленного через дробь (№ 32/1, № 32/2).

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Заместитель главы Промышленновского муниципального округа – начальник Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа (или иное лицо по его поручению), рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет ответственного исполнителя (при необходимости - соисполнителей).

4.2. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым. Ответственный исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место. Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки

ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу. По итогам рассмотрения и обобщения полученных материалов, ответственный исполнитель, обеспечивает подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Ответственный исполнитель несет ответственность за ненадлежащее оформление письменного ответа.

4.3. Письменное обращение, поступившее в УКМПСТ Промышленновского округа, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответственный исполнитель обязан рассмотреть обращение в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, если в резолюции должностного лица не предусмотрен более короткий срок. Если на обращение дается промежуточный ответ, в нем указывается срок подготовки окончательного ответа.

4.4. Возможно однократное продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением в обязательном порядке гражданина, направившего обращение. Ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее, чем за 3 дня до окончания срока, указанного в карточке обращения. На основании служебной записки должностное лицо, по поручению которого рассматривается обращение, принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения.

4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию УКМПСТ Промышленновского округа, направляется в течение семи дней с момента регистрации в соответствующий орган с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.6. Требования к подготовке, составлению, оформлению и подписанию ответов на обращения граждан, поступивших в УКМПСТ Промышленновского округа:

4.6.1. Ответ на обращение гражданина, подписывает заместитель главы Промышленновского муниципального округа – начальник Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа, либо уполномоченное им иное лицо при этом ответ оформляется на бланке УКМПСТ Промышленновского округа.

4.6.2. Тексты писем-ответов должны быть четкими, последовательными и исчерпывающими, содержать ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Формальные ответы не допускаются.

4.6.3. В случае, если факты, изложенные в обращении, не получили подтверждения, необходимо в ответе обоснованно изложить мотивы отказа, со ссылками на нормы действующего законодательства.

4.6.4. Сокращения наименований организаций в тексте не допускаются. Наименование организации должно соответствовать наименованию,

закрепленному в учредительных документах.

4.6.5. Если в ответе есть ссылка на законодательные и иные правовые акты, то в тексте указываются их реквизиты: дата принятия, регистрационный – номер и наименование.

4.7. Ответ на коллективное обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если не указан гражданин, в адрес которого заявители просят направить ответ, с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения всех граждан, подписавших обращение.

4.8. Обращение считается исполненным, если все поставленные в нем вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и автору даны исчерпывающие ответы.

4.9. Обращение снимается с контроля:

- если вопрос решен положительно;
- если дан обоснованный отказ по существу обращения;
- если заявителю даны разъяснения по существу вопросов обращения.

4.10. Все материалы, связанные с рассмотрением обращения в полном объеме подшиваются в единый документ.

5. Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

5.1. Личный прием граждан в УКМПСТ Промышленновского округа проводит заместитель главы Промышленновского муниципального округа – начальник Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

5.2. Заместитель главы Промышленновского муниципального округа – начальник Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа проводит личный приём граждан во вторник с 10-00 до 11-00, в кабинете № 11, расположенном по адресу: Кемеровская область - Кузбасс, Промышленновский район, пгт. Промышленная, ул. Крупской, 1. В случае отсутствия заместителя главы Промышленновского муниципального округа – начальника Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа (командировка, отпуск, иные обстоятельства), прием осуществляет его заместитель. В случае переноса приема на другой из дней, или изменения времени приема, об этом заблаговременно уведомляются лица, предварительно записавшиеся на прием.

5.3. Предварительная запись на личный прием к заместителю главы Промышленновского муниципального округа – начальнику Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа осуществляется специалистом с первого рабочего дня на текущий месяц. При обращении гражданина о записи на личный прием к заместителю главы Промышленновского муниципального

округа – начальнику Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа специалистом, осуществляющий запись на личный прием, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции. Устные обращения граждан подлежат регистрации путем составления карточки личного приема (Приложение № 2).

5.4. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным. В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ, после рассмотрения.

5.5. По окончании личного приема заместитель главы Промышленновского муниципального округа – начальник Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа (или иное лицо по его поручению) доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

5.6. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию УКМПСТ Промышленновского округа, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

5.7. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, заместитель главы Промышленновского муниципального округа – начальник Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа (или иное лицо ведущее личный прием), отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

5.8. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий: фактического исполнения поручений, данных по обращению, подтверждения исполнения прилагаемыми документами, сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

6. Организация контроля исполнения и сроков рассмотрения обращений граждан

6.1. Контроль над исполнением обращений включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного

обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информирование заместителя главы Промышленновского муниципального округа – начальника Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа о состоянии исполнения обращений.

6.2. Обращения граждан, поступившие в УКМПСТ Промышленновского округа, из Администрации Президента Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Правительства Кемеровской области - Кузбасса, администрации Промышленновского муниципального округа, и иных органов власти, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщить в эти органы власти, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

6.4. Организация контроля за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших на личном приеме заместителя главы Промышленновского муниципального округа – начальника Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа, возлагаются на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

6.5. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в УКМПСТ Промышленновского округа. Заместитель главы Промышленновского муниципального округа – начальник Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

6.6. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

7. Рассылка корреспонденции по обращениям граждан

7.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан передается почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные заместителем главы Промышленновского муниципального округа – начальником Управления культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Промышленновского муниципального округа, ответы на обращения регистрируются и отправляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.3. Отправляемые документы должны быть полностью оформленными,

зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса. При этом проверяется правильность оформления наличие подписей, виз, приложений, количество экземпляров отправляемых документов.

7.4. Один экземпляр зарегистрированного отправляемого ответа на обращение, а также переписка, связанная с его рассмотрением, остается у специалиста, ответственным за работу с обращениями граждан.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

8.3. При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

8.4. Материалы по обращениям, адресованным в УКМПСТ Промышленновского округа, формируются в дела и находятся на архивном хранении в соответствии со сроками, указанными в номенклатуре дел.

8.5. Дела, сформированные по письменным и электронным: обращениям граждан, и карточки личных приемов граждан хранятся 5 лет.

8.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

Заместитель начальника
УКМПСТ Промышленновского округа

Е.Н. Шипулина

Приложение № 1
к положению о работе с обращениями
граждан, порядке их рассмотрения и
организации личного приема в Управлении
культуры, молодежной политики, спорта и
туризма, администрации
Промышленновского муниципального
округа

Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п Дата	Фамилия имя отчество	Адрес проживания	Куда поступило	Телефон	Краткое содержание обращения	Резолюция	Срок ответа	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 2
к положению о работе с обращениями граждан,
порядке их рассмотрения и организации личного
приема в Управлении культуры, молодежной
политики, спорта и туризма администрации
Промышленновского муниципального округа

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ОБРАЩЕНИЯ

Дата приёма « _____ » _____ 202__ г.

Фамилия, Имя, Отчество

Подробный адрес постоянного места жительства

Где и кем работает

Номер телефона

Краткое содержание просьбы

Вел(а) беседу ФИО

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

<i>Дата передачи на исполнение</i>	<i>Исполнитель</i>	<i>Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе</i>	<i>Контрольная отметка</i>