



Свердловская область  
Орган местного самоуправления  
«Управление культуры Каменск-Уральского городского округа»

**П Р И К А З**

от 13.09.2021 № 274

**Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление культуры Каменск-Уральского городского округа»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Каменск-Уральский городской округ Свердловской области, в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление культуры Каменск-Уральского городского округа» «Управление культуры»

**ПРИКАЗЫВАЕТ:**

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление культуры Каменск-Уральского городского округа» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Считать утратившим силу постановление ОМС «Управление культуры» от 17.10.2007 № 80 «О порядке организации работы с обращениями граждан в ОМС «Управление культуры».
3. Опубликовать настоящий приказ в газете «Каменский рабочий» и разместить на официальном сайте органа местного самоуправления «Управление культуры Каменск-Уральского городского округа».
4. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



С. В. Казанцева

Приложение к приказу органа местного самоуправления «Управление культуры Каменск-Уральского городского округа» от 13.09.2021 № 274 «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление культуры Каменск-Уральского городского округа»

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ  
ГРАЖДАН В ОРГАНЕ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ «УПРАВЛЕНИЕ  
КУЛЬТУРЫ КАМЕНСК-УРАЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в органе местного самоуправления «Управление культуры Каменск-Уральского городского округа» (далее – ОМС «Управление культуры») разработано в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, поступающих в ОМС «Управление культуры».

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», Федеральным законом от 2 марта 2007 года № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», иными федеральными законами, правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, настоящим Положением.

1.3. Ответственность за организацию исполнения обращений граждан, соблюдение настоящего Положения возлагается на начальника ОМС «Управление культуры».

1.4. Для целей настоящего Положения применяются основные термины и определения, установленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Действие настоящего Положения не распространяется на порядок работы с:

1) входящей корреспонденцией от граждан и юридических лиц, в которой не содержатся рекомендации по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества, просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан и других лиц, сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности указанных органов и должностных лиц, просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан и других лиц;

2) входящей корреспонденцией, не связанной с направлением обращений граждан на рассмотрение, поступающей в адрес ОМС «Управление культуры» от государственных органов, органов местного самоуправления, совещательных органов, созданных указанными органами, государственных корпораций, организаций с долей участия государства, государственных и муниципальных организаций и должностных лиц указанных государственных органов, органов местного самоуправления, государственных корпораций и организаций;

3) входящей корреспонденцией от юридических лиц, в которой содержатся рекомендации, просьбы, сообщения или критика, связанные исключительно с хозяйственными отношениями, регулируемые гражданским законодательством Российской Федерации, в которых участвуют указанные юридические лица;

4) входящей корреспонденцией от юридических лиц, не являющихся объединениями граждан;

5) запросами о представлении информации о деятельности ОМС «Управление культуры», рассматриваемыми в порядке, установленном Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

6) запросами о предоставлении муниципальных услуг, межведомственными запросами о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления муниципальных услуг, жалобами на нарушения порядка предоставления муниципальных услуг, иными документами, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

7) документами, связанными с заключением и реализацией гражданско-правовых договоров в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, рассматриваемыми в порядке, установленном Федеральным законом от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

8) уведомлениями о проведении публичных мероприятий, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

1.6. Сроки, предусмотренные настоящим Положением, исчисляются в календарных днях, если законодательством Российской Федерации либо настоящим Положением не предусмотрено иное.

1.7. При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение сведений, содержащихся в них, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения или запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

## 2. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ, ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ ИЛИ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

2.1. Обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа поступают в ОМС «Управление культуры» одним из следующих способов:

- 1) нарочно;
- 2) почтовым отправлением;
- 3) с использованием информационной системы общего пользования (электронные обращения) на сайте ОМС «Управление культуры» <https://культура-каменск.рф> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 4) по электронной почте [kulturaKU@yandex.ru](mailto:kulturaKU@yandex.ru).

2.2. Информацию по вопросам рассмотрения обращений граждан можно получить в ОМС «Управление культуры» по адресу: г. Каменск-Уральский, ул. Ленина, д. 36, кабинет 1 или по телефонам 8 (3439) 37-81-23.

2.3. Прием, регистрация и предварительное рассмотрение обращений граждан осуществляются специалистом ОМС «Управление культуры», в должностные обязанности которого входит осуществление указанных функций (далее – уполномоченный специалист).

2.4. Регистрация обращений граждан производится уполномоченным специалистом в день поступления обращения в ОМС «Управление культуры» в журнале регистрации обращений граждан.

2.5. Предварительное рассмотрение обращения, поступившего в ОМС «Управление культуры», уполномоченным специалистом предусматривает:

- 1) прочтение текста: выявляется информация, содержащая факты коррупции, информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) муниципальных 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 дублирования и повторности обращения;

3) выбор вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с общероссийским тематическим классификатором;

4) определение формы выбранного вопроса (заявление, предложение, жалоба).

2.6. После проведения процедуры предварительного рассмотрения, обращение гражданина направляется начальнику ОМС «Управление культуры» для рассмотрения и выдачи соответствующих поручений.

2.7. Начальнику ОМС «Управление культуры» направляются все коллективные обращения, обращения граждан, которые требуют личного рассмотрения начальником ОМС «Управление культуры».

2.8. В случае обращения гражданина к несуществующему должностному лицу, обращение возвращается заявителю с указанием данного факта.

2.9. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОМС «Управление культуры», направляются в течение семи дней со дня их регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.10. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, 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.

2.11. ОМС «Управление культуры» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в случае необходимости, может запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностным лицам, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.13. В случае, если в соответствии с п. 2.12. настоящего Положения 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 гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

### 3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

В случае необходимости гражданин вправе приложить к письменному обращению соответствующие документы и материалы или их копии.

3.2. Обращение гражданина, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- электронный адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

Если в 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.

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

3.5. ОМС «Управление культуры» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не

дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.8. 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, начальник ОМС «Управление культуры» вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.9. В случае поступления в ОМС «Управление культуры» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.10. Завизированное начальником ОМС «Управление культуры» поручение о рассмотрении обращений граждан направляется уполномоченным специалистом непосредственному исполнителю для подготовки проекта ответа на обращение гражданина.

3.11. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с даты регистрации обращения.

3.12. В исключительных случаях, начальник ОМС «Управление культуры» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.13. Обращение гражданина, в котором выявлена информация, содержащая коррупционные факты, незамедлительно передается начальнику ОМС «Управление культуры».

В соответствии с резолюцией на обращении ставится отметка о поступлении обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за рассмотрением обращения.

По результатам рассмотрения указанного обращения, принимаются организационные решения о порядке дальнейшего рассмотрения по существу, и определяется необходимость особого контроля за рассмотрением обращения гражданина.

3.14. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении в пределах компетенции ОМС «Управление культуры»;

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области, муниципальные правовые акты;

4) ответ на обращение оформляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в ОМС «Управление культуры».

3.15. Проект ответа на обращение (распечатанный вариант в 2 экземплярах и электронный документ) передается не позднее двух рабочих дней до истечения срока рассмотрения письменного обращения начальнику ОМС «Управление культуры».

3.16. Регистрация ответов на обращения граждан, а также вся переписка по вопросам рассмотрения обращений граждан осуществляется уполномоченным специалистом.

3.17. Ответ на обращение направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в ОМС «Управление культуры» в форме электронного документа, и, соответственно, в письменной форме простым почтовым письмом, по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

3.18. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан, ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, или в адрес гражданина, чьи данные поддаются прочтению.

3.19. Контроль над рассмотрением обращений граждан в ОМС «Управление культуры» осуществляется уполномоченным специалистом.

3.20. Обращения граждан снимаются с контроля после направления гражданам ответов на их обращения. В случае продления срока рассмотрения обращения граждан, обращение снимается с контроля после направления окончательного ответа.

3.21. Гражданин вправе обжаловать решение или действие (бездействие) должностных лиц ОМС «Управление культуры», принятых (осуществляемых) при рассмотрении обращений граждан:

1) во внесудебном порядке – обратившись с жалобой к начальнику ОМС «Управление культуры», письменно или записавшись на личный прием граждан;

2) в судебном порядке.

#### 4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН И РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан проводится начальником ОМС «Управление культуры» в соответствии с графиком личного приема граждан, который размещается на официальном сайте ОМС «Управление культуры» культура-каменск.рф в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2. Организацию личного приема граждан начальником ОМС «Управление культуры», учет обращений, рассматриваемых на личном приеме



граждан, и контроль за их исполнением осуществляет уполномоченный специалист.

4.3 Предварительная запись на личный прием осуществляется:

1) по номеру телефона 8 (3439) 37-81-23;

2) по адресу: г. Каменск-Уральский, ул. Ленина, 36, ОМС «Управление культуры», кабинет № 1.

4.4. О дате и времени личного приема гражданина информирует уполномоченный специалист по телефону. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности, в зависимости от даты записи на прием. В случае невозможности проведения приема в запланированное время, уполномоченный специалист информирует гражданина по телефону, также сообщает о дате и времени, на которые личный прием может быть перенесен.

4.5. При записи гражданина на личный прием уточняется содержание вопроса, с которым он планирует обратиться. Также гражданин уведомляется об обязанности предъявления при личном приеме документа, удостоверяющего личность.

4.6. Личный прием граждан проводится в порядке очередности, исходя из времени прибытия гражданина в ОМС «Управление культуры», с учетом установленных законодательством Российской Федерации прав на первоочередной прием и при предъявлении гражданином документов, удостоверяющих данное право.

4.7. Если в указанное время гражданин не явился на личный прием, уполномоченный специалист делает соответствующую запись в журнале регистрации приемов граждан начальником ОМС «Управление культуры» по личным вопросам.

4.8. Реализация гражданами права на обращение не может нарушать права и свободы других лиц, в связи с чем, каждый гражданин имеет право на равное количество времени для участия в личном приеме, с учетом количества граждан, записанных на личный прием, в рамках общей запланированной продолжительности личного приема граждан.

4.9. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопроколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

4.10. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее - устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации приемов граждан начальником ОМС «Управление культуры» по личным вопросам. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан.

4.11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении гражданина, не входит в компетенцию ОМС «Управление культуры», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.12. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.13. При изложении в устном обращении фактов и обстоятельств, которые 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 журнале регистрации приемов граждан начальником ОМС «Управление культуры» по личным вопросам. В этом случае, в журнале гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. В остальных случаях, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## 5. ОФОРМЛЕНИЕ АРХИВНЫХ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН, ИХ ХРАНЕНИЕ

5.1. После направления ответа на письменное обращение гражданина, или изложенного в устной форме в ходе личного приема граждан, но требующего письменного ответа, уполномоченный специалист формирует архивное дело в следующем порядке: ответ заявителю, справки, копии документов заявителя, иные документы, связанные с рассмотрением обращения гражданина, обращение гражданина.

5.2. Документы по обращениям граждан хранятся в полном объеме в ОМС «Управление культуры» в течение 5 лет. В случае появления дополнительных документов, они подшиваются к архивному делу с первичным обращением гражданина. Документы в архивных делах располагаются в хронологическом порядке.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Лица, виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, несут дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

6.2. Муниципальные служащие, замещающие должности муниципальной службы в ОМС «Управление культуры», несут персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

6.3. Муниципальные служащие, замещающие должности муниципальной службы в ОМС «Управление культуры», виновные в нарушении порядка работы с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Федеральным законом от 2 марта 2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации».

6.4. Работники ОМС «Управление культуры», не отнесенные к должностям муниципальной службы, виновные в нарушении порядка работы

с обращениями граждан, установленного настоящим Положением, привлекаются к дисциплинарной ответственности в порядке, определенном Трудовым кодексом Российской Федерации.