

Правительство Свердловской области
Министерство культуры Свердловской области
Государственное автономное учреждение культуры Свердловской области
Музей истории камнерезного и ювелирного искусства
(ГАУК СО МИКЮИ)

28.12.2016

П Р И К А З

№ 130

Екатеринбург

Об утверждении порядка рассмотрения
обращений граждан в ГАУК СО МИКЮИ

В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также в целях совершенствования работы с обращениями граждан

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном автономном учреждении культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства».
2. Настоящий приказ вступает в силу с 01.01.2017

Директор музея

 Н.П.Пахомова

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«МУЗЕЙ ИСТОРИИ КАМНЕРЕЗНОГО И ЮВЕЛИРНОГО ИСКУССТВА»
(ГАУК СО МИКЮИ)**

**Утвержден
Приказом
директора ГАУК СО МИКЮИ
от 28.12.2016 № 130**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) в государственном автономном учреждении культуры Свердловской области «Музей истории камнерезного и ювелирного искусства (далее - Музей) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности деятельности Музея. Порядок определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан в Музее.

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, направленные в Музей или на имя директора Музея, его заместителей (далее - должностные лица) в письменной форме или в форме электронного документа, а также на устные обращения, поступившие в Музей, в том числе в ходе личного приема, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами (кроме Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"). Настоящий Порядок распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением поступивших в Музей обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ).

2. Требования к Порядку

2.1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется должностным лицом Музея, определенным директором Музея (далее - уполномоченное должностное лицо).

2.2. Прием граждан, а также устных обращений осуществляется по адресу: Ленина проспект, д. 37, г. Екатеринбург, Свердловская область, 620151, тел. (343) 371-13-17, в рабочие дни с 9.00 до 18.00 (понедельник - четверг), с 9.00 до 17.00 (пятница), обед с 13.00 до 13.30, выходные - суббота и воскресенье.

2.3. Обращения в форме электронного документа принимаются по адресу электронной почты: mikji@mail.ru или на официальном сайте Музея: www.stone-cutting.e-burg.ru.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности рассмотрения обращений в электронной форме

3.1. Рассмотрение письменных (электронных) обращений:

3.1.1. Прием и регистрация обращений:

Прием и регистрация обращений осуществляется уполномоченным должностным лицом Музея. Регистрации подлежат обращения, адресатом которых является Музей и должностные лица Музея.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится регистрационный входящий номер с указанием даты приема обращения. Обращения, направленные в Музей по электронной почте или на официальный сайт Музея, поступают уполномоченному должностному лицу в виде электронного документа и подлежат распечатке и рассмотрению как письменное обращение.

Регистрация обращений включает в себя заполнение журнала входящей и исходящей корреспонденции.

Максимальный срок приема и регистрации обращений и их направления директору Музея составляет 3 рабочих дня с момента поступления обращения в Музей.

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, но подлежит регистрации в установленном порядке. 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.

3.1.2. Принятое и зарегистрированное обращение передается на рассмотрение директору Музея, а в его отсутствие временно исполняющему его обязанности.

3.1.3. Директор Музея по результатам ознакомления с текстом обращения определяет резолюцию поставленным в обращении вопросам и поручает рассмотрение обращения должностным лицам Музея.

3.1.4. Направление обращений должностным лицам (с резолюцией директора Музея) осуществляется уполномоченным должностным лицом в 3-дневный срок со дня

регистрации обращения.

3.1.5. Рассмотрение обращений должностными лицами, подготовка ответов на обращения граждан.

При рассмотрении обращений должностные лица используют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными регламентами. В случае необходимости получения дополнительной информации должностное лицо уточняет суть проблемы по телефону, либо приглашает гражданина на личную беседу. Гражданин уведомляется о дате и времени личной беседы с ним.

Ответы на обращения граждан подготавливаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, и подписываются директором Музея, а в его отсутствие временно исполняющим его обязанности, с визированием должностными лицами.

3.1.6. Завершение рассмотрения обращений.

Решение о завершении рассмотрения обращений принимает директор Музея, а в его отсутствие временно исполняющий его обязанности. Датой завершения рассмотрения обращения является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в соответствующие органы, соответствующему должностному лицу, в компетенции которых находится рассмотрение обращения.

В случае, когда в компетенцию Музея не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

3.1.7. Направление ответа заявителю.

Ответ на обращение, поступившее в Музей, направляется в письменной форме по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанному в обращении, за исключением случаев, предусмотренных частями 1, 4 статьи 11 Федерального закона N 59-ФЗ.

3.2. Организация личного приема граждан осуществляется уполномоченным должностным лицом.

Организация личного приема граждан в Музее включает в себя:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию обращений;
- направление обращений должностным лицам;
- подготовку ответов заявителям.

3.2.1. Предварительная запись граждан.

Личный прием осуществляется директором Музея, либо лицом, временно исполняющим его обязанности, по адресу: г. Екатеринбург, пр-т Ленина, 37. Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефону (343) 371-13-17, либо в кабинете N 1 в соответствии с режимом работы.

Запись на личный прием осуществляется уполномоченным должностным лицом. Если письменное обращение гражданина было рассмотрено лично директором Музея, либо

лицом, временно исполняющим его обязанности, то заявителю отказывается в записи на личный прием по аналогичному вопросу.

3.2.2. Регистрация граждан на личный прием.

Регистрация граждан на личный прием осуществляется в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

3.2.3. Уполномоченное должностное лицо:

устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность; регистрирует обращение гражданина, вносит в журнал регистрации приема граждан сведения о нем, при необходимости - находит историю обращений гражданина, которая передается лицу, осуществляющему личный прием; заносит содержание устного обращения гражданина в журнал регистрации приема граждан.

3.2.4. Рассмотрение обращения граждан на личном приеме.

Личный прием граждан осуществляется согласно предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме, если гражданин обратился во время проведения приема.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение в устной и (или) в письменной форме.

Если изложенные в обращении на личном приеме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан. В таком случае письменный ответ гражданину не направляется.

Одновременно ведется личный прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан. Директором музея или лицом, временно исполняющим его обязанности, могут приглашаться для участия в личном приеме, должностные лица, руководители и специалисты структурных подразделений Музея в пределах их компетенции.

В случае, когда в компетенцию Музея не входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении на личном приеме, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

3.2.5. Направление обращений с личного приема должностным лицам.

Обращения с поручением директора Музея или лица, временно исполняющего его обязанности, фиксируются уполномоченным должностным лицом в журнале регистрации приема граждан и направляются на рассмотрение должностным лицам.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в общем порядке как письменное (электронное) обращение.

Максимальный срок направления с личного приема обращений граждан должностным лицам составляет 3 рабочих дня с момента завершения приема.

4. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

4.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо неправомерного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность.

4.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, прием и консультации граждан несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству Российской Федерации принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.