##  «УТВЕРЖДАЮ»,

 директор МУК КЦ «Соломбала - Арт»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В. Малахова

 (приказ № 92 – о/д от 30 декабря 2022 г.)

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном учреждении культуры городского округа « Город Архангельск»**

**«Культурный центр «Соломбала- Арт»**

**I. Общие положения**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном учреждении культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала- Арт» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами в муниципальном учреждении культуры городского округа «Город Архангельск» «Культурный центр «Соломбала- Арт».

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение), направленное в МУК КЦ «Соломбала - Арт» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов и локальных актов, регулирующих деятельность МУК КЦ «Соломбала -Арт» и улучшению деятельности учреждения культуры;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе Культурного центра, либо критика деятельности должностных лиц и сотрудников МУК КЦ «Соломбала - Арт»;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**II. Права гражданина при рассмотрении обращения**

6. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы друг их лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

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

8. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом МУК КЦ «Соломбала - Арт», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

**III. Требования к письменному обращению**

9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения,

заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (Приложение 1).

10. Обращение, поступившее в Библиотеку 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.

**IV. Регистрация и рассмотрение письменного обращения**

11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МУК КЦ «Соломбала - Арт».

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц учреждения культуры,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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п.21 настоящего Положения.

13. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов 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.

14. Обращение, поступившее в МУК «КЦ «Соломбала - Арт», подлежит обязательному рассмотрению должностным лицом в соответствии с его компетенцией.

15. Должностное лицо МУК КЦ «Соломбала -Арт»:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе V настоящего Положения;

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

16. Ответ на обращение подписывается директором МУК «КЦ «Соломбала - Арт», либо уполномоченным на то лицом.

17. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

**V. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

18. 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 указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о

лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

20. Должностное лицо Культурного центра 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.

21. В случае, 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.

22. 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, должностное лицо Культурного центра 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 Культурный центр. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

23. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

24. 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 Культурный центр.

**VI. Сроки рассмотрения письменного обращения**

25. Письменное обращение, поступившее в Библиотеку, рассматривается должностными лицами в соответствии с их компетенцией, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

26. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы или органы местного самоуправления, должностным лицам, директор МУК КЦ «Соломбала - Арт» 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.

**VII. Личный прием граждан**

27. Личный прием граждан в МУК КЦ «Соломбала – Арт » проводится его директором Библиотеки и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

28. Прием ведется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

29. Содержание устного обращения 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

30. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

31. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Библиотеки, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

33. Должностные лица Культурного центра осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

34. Лица, виновные в нарушении требований Закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.