



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Музей Природы и Человека»

ПРИКАЗ

«15» 08 2019 г.

№ 128/01-02

г. Ханты-Мансийск

О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека»

На основании Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24 августа 2012 года № 130 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – Порядок), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей

Природы и Человека» (далее – Музей) согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Сотрудникам Музея обеспечить реализацию требований Порядка, утвержденного настоящим приказом.

3. Сектору кадровой и организационной работы обеспечивать:

3.1. прием, регистрацию письменных обращений граждан, поступивших в Музей, в том числе, полученных с сервиса обращений граждан в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО»;

3.2. упреждающий контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в Музей;

3.3. предоставление директору Музея еженедельно по пятницам информации о состоянии исполнительской дисциплины, фактах несвоевременной подготовки ответов на обращения граждан;

3.4. проведение служебных проверок по факту нарушения сроков рассмотрения обращений граждан и ненадлежащей их подготовки сотрудниками Музея на основании служебной записки, при наличии оснований привлекать к дисциплинарной ответственности виновных сотрудников Музея.

4. Сотрудники Музея несут персональную ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение, неквалифицированное оформление проектов ответов на обращения граждан, поступивших в Музей.

5. Сектору кадровой и организационной работы довести до сведения заинтересованных лиц настоящий приказ.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Е. Н. Гомонюк

Приложение 1
к приказу БУ «Музей Природы и Человека»
от 15.08.2019 № 128/01-02

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-
Мансийского автономного округа – Югры
«Музей Природы и Человека»**

(далее – Порядок)

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Музей Природы и Человека» (далее – Музей) по контролю их рассмотрения, анализу и обобщению содержащейся в них информации.

1.2. Установленная Порядком организация рассмотрения обращений граждан, поступающих в Музей, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.3. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

1.4. В настоящем Порядке используются термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), пунктом 1.6 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, утвержденное постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 (далее – постановление Губернатора автономного округа № 130).

1.5. Для целей Порядка используются следующие понятия:

1.5.1. органы государственной власти автономного округа, Правительство автономного округа, Аппарат Губернатора автономного округа, Представительство автономного округа при Правительстве Российской Федерации и в субъектах Российской Федерации, исполнительные органы государственной власти автономного округа;

1.5.2. должностное лицо Музея – директор Музея;

1.5.3. должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, - директор Музея, за подписью которого будет дан ответ на обращение;

1.5.4. должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, специалист структурного подразделения Музея, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

1.5.5. автор обращения (заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в Музей, к должностному лицу;

1.5.6. коллективное обращение – совместное обращение двух или более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению Федеральным законом № 59-ФЗ;

1.5.7. первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Музее или должностным лицом;

1.5.8. аналогичное обращение - второе (и последующее) обращение, от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившее в Музей или должностному лицу;

1.5.9. повторное обращение - второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Музее или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, либо приводятся новые доводы и (или) новые обстоятельства, связанные с предыдущим обращением;

1.5.10. некорректное по содержанию обращение - обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;

1.5.11. некорректное по изложению обращение – обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо

в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах Музея, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

1.5.12. объективность - достоверность полученной информации с применением обоснованных методов ее получения, а также достоверность интерпретации результатов рассмотрения обращения. Объективность ответа означает также отсутствие у подписавших данный ответ должностных лиц экономических и иных стимулов в искажении представленной информации;

1.5.13. всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, основывающееся на положениях, дающих возможность проверить обоснованность и достоверность сделанных выводов;

1.5.14. правовая обоснованность - наличие ссылок на конкретные нормы права, на правомерность применения тех или иных правовых актов к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе;

1.5.15. анонимное обращение - обращение в:

- письменной форме, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- форме электронного документа, в котором не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя) или в тексте обращения написано, что фамилия вымышленная, или не указан адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность;

1.5.16. «необращение» - текст, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом № 59-ФЗ к обращениям, или не имеющий смысла (понятного, вразумительного содержания, повествовательного и (или) иного характера), либо направляемый для ознакомления, либо содержащий приглашение, поздравление, соболезнование, положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, просьбу, не основанную на законе, состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет без изложения вопроса по существу, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

1.5.17. обращение в форме электронного документа - обращение автора обращения (заявителя), в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным

сетям и обработки в информационных системах;

1.5.18. электронный образ - электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе;

1.5.19. уполномоченное должностное лицо - заместители директора, уполномоченные приказом директора Музея, на определение должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, а также подписание сопроводительного письма к обращению, направляемому в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, и уведомление автора обращения (заявителя) о переадресации его обращения.

Раздел II. Прием, регистрация и учет письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Музей может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа, на официальный адрес электронной почты Музея (ул. Мира, д. 11, г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра (Тюменская область), индекс 628012, mnm@umuseum.ru).

2.2. Регистрация письменного обращения в Музее осуществляется сектором кадровой и организационной работы (далее – Сектор) в течение 1 рабочего дня с момента его поступления. Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, за исключением обращений, поступающих в форме электронного документа.

Обращения в форме электронного документа, поступившие до 16 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - следующим рабочим днем.

2.3. Поступившее коллективное обращение регистрируется на заявителя, указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД) путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа, одновременно заполняется рубрикатор и вводится аннотация обращения. Регистрационный номер и дата регистрации ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае, если место, предназначенное для регистрационного номера даты регистрации занято текстом, номер и дата ставятся в ином месте,

обеспечивающим их прочтение.

Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) автора обращения (заявителя), почтовом адресе или адресе электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, вопросах, содержащихся в обращении, специалист отдела вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

2.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа неоднократно в один и тот же день от одного и того же заявителя с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

2.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), специалист Сектора снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично заявителю или отправляет их заказным письмом по почтовому адресу, указанному в обращении.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

2.7. Специалист Сектора не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения выдает (направляет) автору обращения (заявителю) уведомление о его регистрации.

2.8. Специалист Сектора при регистрации обращения проверяет правильность доставки документов, наличия документов и приложения к ним, возможность их прочтения, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской.

Ошибочно адресованные документы пересылаются по принадлежности или возвращаются почтовому оператору.

Конверты уничтожаются, кроме случаев, когда только по конверту можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения документа.

2.9. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями.

2.10. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае, если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, Музей направляет автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.12. В случае, если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

2.13. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо и т. д., направленное для сведения, подлежит регистрации и направлению для ознакомления должностному лицу Музея в соответствии с настоящим Порядком. При этом ответ заявителю не дается.

2.14. Поступившее «необращение» специалист Сектора регистрирует и направляет гражданину в течение 7 дней со дня его регистрации соответствующее уведомление с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом № 59-ФЗ к письменным обращениям, ответ по существу не дается. При необходимости направляется должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления посредством СЭД.

2.15. Поступившее анонимное обращение специалист Сектора регистрирует в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле ЭРК, ответ по существу 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 по его компетенции для принятия соответствующих решений.

2.16. Поступившее обращение, требующее перевода на русский язык, регистрирует специалист Сектора и копию незамедлительно посредством СЭД с сопроводительным письмом направляет в Департамент общественных и внешних связей автономного округа для перевода.

2.17. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ, специалистом Отдела принимается на

особый контроль. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, ЭРК проставляется срок, указанный в поручении.

Раздел III. Направление обращения заявителя для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в Музей, не позднее следующего рабочего дня после регистрации (за исключением обращений, обозначенных в пункте 2.18 Порядка) направляется должностному лицу Музея, для определения в течение 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за подготовку проекта ответа заявителю.

Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа автору обращения (заявителю), определяется с учетом возложенных на него полномочий в установленной сфере деятельности.

3.2. В случае, если обращение, по мнению должностного лица, которому должностным лицом Музея поручено рассмотрение обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается должностному лицу Музея с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.

3.3. Поручение должностного лица Музея о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится Сектором в СЭД, направляется посредством указанной системы должностному лицу, ответственному за подготовку проекта ответа автору обращения (заявителю).

3.4. В случае поступления повторного обращения в Музей, в котором обжалуется решение, принятое по результатам рассмотрения предыдущего обращения, должностное лицо, назначенное ответственным за подготовку проекта ответа по данному обращению, разъясняет порядок его обжалования.

3.5. Первичное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Музея, должностным лицом, назначенным ответственным за подготовку проекта ответа по данному обращению, в течение 7 дней со дня регистрации, подготавливается проект письма о направлении обращения в соответствующий орган исполнительной власти автономного округа, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, которое подписывается должностным лицом Музея с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о его переадресации.

Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма к обращению, вопросах, подлежащих рассмотрению

в соответствующем федеральном органе государственной власти, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностным лицом, специалист Сектора вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Повторное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Музея или должностного лица, а также обращение с признаком вторичности (содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов органами государственной власти или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение), рассматривает должностное лицо, назначенное ответственным за подготовку ответа по данному обращению в Музее по существу поставленных в них вопросов на основе полученных от органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

3.6. В случае рассмотрения обращения несколькими должностными лицами, подготовку проекта ответа на обращение, а также информирование должностного лица Музея, направившего на рассмотрение обращение, осуществляет должностное лицо, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа.

3.7. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются, за исключением запроса информации, необходимой для рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган государственной власти автономного округа, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление обращения на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных

в обращении вопросов, оно возвращается заявителю Музеем с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Музеем возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования.

Раздел IV. Рассмотрение обращений

4.1. Должностное лицо при подготовке проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями Федерального закона № 59-ФЗ и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Секторе.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения является день его регистрации в Отделе.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 настоящего Порядка, входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

4.5. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, не позднее дня окончания срока рассмотрения, установленного пунктом 4.2 Порядка, письменно уведомляет автора обращения (заявителя) о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. Информация о продлении должностным лицом Музея срока рассмотрения обращения вносится Сектором в СЭД.

4.7. Должностное лицо Музея вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.8. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу.

4.9. Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, принявшее решение о прекращении переписки

по поставленному в обращении вопросу, уведомляет об этом автора обращения (заявителя), направившего обращение.

4.10. Вновь поступившее обращение, содержащее вопрос, по которому переписка с автором обращения (заявителем) прекращена, специалист Сектора регистрирует в соответствии с Порядком.

Должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, ранее принявшее решение о прекращении переписки, при отсутствии в обращении новых доводов и обстоятельств в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляет автора обращения (заявителя) об оставлении обращения без ответа в части вопроса, по которому переписка прекращена.

Рассмотрение иных вопросов, содержащихся в обращении, осуществляется в соответствии с Порядком.

4.11. Специалист Сектора в течение 3 рабочих дней со дня поступления от гражданина заявления об отсутствии факта направления обращения осуществляет сопоставление автора первичного обращения с гражданином, обратившимся с указанным заявлением.

Если гражданин, обратившийся с заявлением об отсутствии факта подачи обращения, не определен как автор первичного обращения, первичное обращение признается анонимным, ответ на него не дается.

В случае если первичное обращение в соответствии с пунктом 3.5 Порядка направлено в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, специалист Сектора в течение 3 рабочих дней со дня признания первичного обращения анонимным направляет в данный орган или данному должностному лицу копию обращения, содержащего заявление об отсутствии факта подачи обращения.

4.12. В течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения специалист Сектора осуществляет сопоставление автора обращения (заявителя) с лицом, обратившимся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

По итогам сопоставления специалист Сектора лично уведомляет автора обращения (заявителя) и должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, о принятом решении.

В случае если первичное обращение в соответствии с пунктом 3.5 Порядка направлено в федеральный орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, специалист Сектора в течение

3 рабочих дней после определения лица, обратившегося с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, как автора первичного обращения (заявителя) направляет в данный орган или данному должностному лицу копию обращения, содержащего заявление о прекращении рассмотрения обращения.

Если лицо, обратившееся с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, не определено как автор обращения (заявитель), обращение подлежит рассмотрению в установленном порядке.

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает должностное лицо Музея, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствии с разделом III настоящего Порядка.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав заявителя, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъяснить права и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае, если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, заказным письмом с сохранением подтверждающих документов об отправке и вручении документов.

5.5. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем Музей в течение 7 дней со дня регистрации сообщает заявителю путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Регистрацию, создание электронного образа ответа на обращение, подписанного директором Музея, и его отправку осуществляет Сектор.

5.7. После завершения рассмотрения обращения специалист Сектора на основе анализа объективности и всесторонности рассмотрения

обращения, правовой обоснованности принятых решений по содержащимся в них вопросам принимает решение о снятии обращения с контроля, вносит информацию об его рассмотрении в СЭД.

5.8. В целях оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих Музей, на основе ответов заявителям Музей принимает одно из следующих решений:

«поддержано», в том числе «меры приняты», - принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении вопроса, поставленного в обращении, в том числе выполнены действия до полного фактического разрешения;

«разъяснено» - принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения обращения;

«не поддержано» - принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении обращения;

«оставлено без ответа» - принято решение об оставлении его без ответа.

5.9. Решение, принятое по итогам оценки результатов рассмотрения обращений, поступающих в Музей, Сектор заносит в СЭД и раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

Раздел VI. Организация хранения рассмотренных обращений и материалов по их рассмотрению

6.1. Каждое письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются в Дело в следующей последовательности:

регистрационная карточка;

письменное обращение, приложения к нему (при их наличии);

копии уведомлений заявителю;

копия ответа заявителю с датой и номером регистрации.

6.2. Формирование дела осуществляется Сектором Музея.

6.3. Дела располагаются в хронологическом порядке по регистрационным номерам.

Раздел VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется должностным лицом Музея, заместителем должностного лица Музея, в соответствии с графиком, утвержденным приказом Музея.

7.2. К участию в личном приеме должностным лицом Музея, заместителем должностного лица Музея могут привлекаться иные должностные лица, в компетенцию которых входит решение заявленных

вопросов, о чем в обязательном порядке уведомляется гражданин и делается запись в карточке личного приема.

7.3. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема, размещается на официальном сайте Музея, в сети Интернет, в помещении, занимаемом Музеем, на информационных стендах.

7.4. Организацию личного приема граждан должностным лицом Музея, заместителем должностного лица Музея, обеспечивает сотрудник Сектора, который осуществляет: предварительную запись на личный прием на основании письменного или устного обращения гражданина с изложением вопроса по существу, документальное обеспечение, которое включает в себя: составление карточки личного приема (приложение к настоящему Порядку), внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

7.5. Регистрацию карточки личного приема в СЭД, контроль за рассмотрением устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приема, обеспечивает Сектор.

7.6. В случае, если изложенные в 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 направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. В случае, если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Музея, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

7.8. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо Музея, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

7.9. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершенным, когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приема или направлен письменный ответ.

7.10. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел VIII. Контроль рассмотрения обращений

8.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступающих в Музей, осуществляет Сектор.

8.2. Специалист Сектора еженедельно в последний рабочий день

текущей недели направляет директору Музея, сотрудникам Музея информацию об исполнительской дисциплине по обращениям граждан, срок рассмотрения которых нарушен и (или) срок рассмотрения которых истекает в течение 10 последующих дней.

8.3. По результатам анализа исполнительской дисциплины Сектор может вносить директору Музея предложения о проведении служебных проверок по фактам несвоевременного или ненадлежащего рассмотрения обращений.

8.4. При получении информации об обращении, срок рассмотрения которого нарушен, должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, не позднее 30 календарных дней с даты получения указанной информации, представляет директору Музея информацию о причинах нарушения сроков рассмотрения обращений.

8.5. Сектор ежемесячно в последний рабочий день текущего месяца, предоставляет ответственному лицу в Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры информацию об обращениях граждан в Музей за текущий месяц.

Раздел IX. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона № 59-ФЗ, настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и автономного округа.