

УТВЕРЖДЕНО

Приказом начальника Управления культуры
Администрации Одесского района
от «08» апреля 2026 г. № 36/ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращений граждан в Управлении культуры
Администрации Одесского района и подведомственных учреждениях культуры**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами Омской области, муниципальными правовыми актами Одесского района.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан, поступающих в Управление культуры Администрации Одесского района (далее — Управление) и подведомственные учреждения культуры, а также организацию личного приема граждан.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на:

- письменные обращения, направляемые почтовой связью;
- обращения в форме электронного документа, поданные через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) — «Госуслуги. Решаем вместе»;
- устные обращения, поступившие на личном приеме или по телефону;
- коллективные обращения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан в Управлении возлагается на начальника Управления культуры.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование органа (Управление культуры) либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

2.2. К обращению могут быть приложены документы и материалы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа через ЕПГУ, должно содержать:

- фамилию, имя, отчество заявителя;
- адрес электронной почты (для ответа) либо адрес личного кабинета на ЕПГУ.

Важно: С 30 марта 2025 года обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты учреждения не принимаются. Направление возможно только через ЕПГУ с обязательной идентификацией заявителя. «Обращения в форме электронного документа принимаются исключительно через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ) по адресу: www.gosuslugi.ru. Направление обращений на

адрес электронной почты Управления культуры или подведомственных учреждений не допускается и не подлежит рассмотрению в соответствии с ч. 4 ст. 7 Федерального закона № 59-ФЗ».

3. Порядок регистрации обращений

3.1. Все поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации обращений граждан** (или в электронной системе документооборота).

3.2. Регистрация осуществляется в течение **3 рабочих дней** с даты поступления обращения.

3.3. При регистрации указываются:

- дата поступления и регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- краткое содержание обращения;
- срок исполнения;
- ФИО исполнителя, которому поручено рассмотрение.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения составляет **30 календарных дней** со дня его регистрации.

4.2. Сокращенные сроки рассмотрения установлены для следующих категорий граждан:

- участники специальной военной операции (СВО);
- члены семей участников СВО;
- родители (лица, их заменяющие) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей.

Для указанных категорий срок рассмотрения составляет **20 календарных дней** со дня регистрации обращения.

4.3. В исключительных случаях, требующих проведения проверки или истребования дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен начальником Управления, но **не более чем на 30 календарных дней**, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Управлении культуры осуществляется начальником Управления и уполномоченными должностными лицами в соответствии с **утвержденным графиком личного приема**.

5.2. **График личного приема граждан** (подлежит обязательному утверждению и размещению):

День приема	Время приема	Должностное лицо
Вторник	14:00 – 17:00	Начальник Управления культуры
Четверг	10:00 – 12:00	Главный специалист Управления

Примечание: Указанный график является примерным. Управление культуры утверждает свой график приказом.

5.3. Информация о месте личного приема, графике приема размещается:

- на официальном сайте Администрации Одесского района;
- в подведомственных учреждениях культуры (на информационных стендах).

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.5. Содержание устного обращения заносится в **карточку личного приема гражданина**. Если изложенные факты очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан устно с согласия гражданина.

6. Основания для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Обращение не рассматривается по существу в следующих случаях:

Основание	Действие Управления
Не указаны фамилия или почтовый адрес заявителя	Ответ не дается (кроме случаев, когда обращение содержит сведения о готовящемся преступлении)
Текст не поддается прочтению	Ответ не дается, о чем сообщается заявителю в течение 7 дней (если фамилия и адрес поддаются прочтению)
Содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы	Вправе оставить без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом
В обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы, и новые доводы отсутствуют	Принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу
Ответ по существу невозможен без разглашения государственной или иной охраняемой тайны	Сообщается о невозможности дать ответ по существу

7. Учет и отчетность

7.1. В Управлении культуры и подведомственных учреждениях ведется **Журналы регистрации обращений граждан** по установленной форме.

7.2. **Форма Журнала регистрации обращений граждан** (рекомендуемая):

№ п/п	Дата поступления	Регистрационный номер	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Краткое содержание	Срок исполнения	ФИО исполнителя	Дата направления ответа	Результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7.3. Журнал должен быть пронумерован, пронумерован, скреплен печатью учреждения и подписью руководителя. Срок хранения журнала — **5 лет**.

7.4. Ежеквартально (до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом) подведомственные учреждения представляют в Управление культуры отчет о работе с обращениями граждан.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения приказом начальника Управления культуры.

8.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом начальника Управления культуры.

8.3. Контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет начальник Управления культуры.

8.4. Должностные лица Управления и подведомственных учреждений, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (в том числе по ст. 5.59 КоАП РФ).

Уведомление о невозможности рассмотрения обращения

Уважаемый(ая) _____!

Управление культуры Администрации Одесского муниципального района сообщает, что Ваше обращение от «_» _____ 202 г. № _____ не может быть рассмотрено по существу по следующему(им) основанию(ям):

В обращении не указаны фамилия и/или почтовый адрес заявителя

Текст обращения не поддается прочтению

Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения

Ответ по существу невозможен без разглашения охраняемой законом тайны

Иное: _____

Разъяснение: _____

Начальник Управления культуры

_____/_____/

По шаговая инструкция обращения граждан

1. **Гражданин** заходит на портал gosuslugi.ru под своей подтвержденной учетной записью.
2. **Находит** раздел для обращения в конкретный орган (Управление культуры Администрации Одесского района) или использует платформу «Госуслуги. Решаем вместе».
3. **Заполняет** электронную форму обращения (все поля обязательны, анонимные обращения невозможны).
4. **Отправляет** обращение. Система автоматически присваивает номер и фиксирует дату.
5. **Учреждение** получает обращение через систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) или личный кабинет на ЕПГУ.
6. **Ответ** готовится в обычном порядке, но направляется обратно в личный кабинет заявителя на ЕПГУ. Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»