

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ВСЕРОССИЙСКИЙ ИСТОРИКО-ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»
(ВСЕРОССИЙСКИЙ ИСТОРИКО-ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ, ВИЭМ)**

УТВЕРЖДЕНО
приказом Федерального государственного
бюджетного учреждения культуры
«Всероссийский историко-этнографический
музей»
от 31 декабря 2019 г. № 361

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ФЕДЕРАЛЬНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
«ВСЕРОССИЙСКИЙ ИСТОРИКО-ЭТНОГРАФИЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее – Положение) регламентирует порядок работы с обращениями граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Всероссийский историко-этнографический музей» (далее – музей), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан.

1.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные (в том числе электронные обращения) в Музей.

1.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Музей осуществляется по адресу: Тверская область, город Торжок, улица Бакунина, дом 6.

График работы:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 09.00 до 16.00;

Перерыв – с 12.00 до 13.00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 172002, Тверская область, город Торжок, улица Бакунина, дом 6.

Электронные обращения направляются посредством электронной почты на электронный адрес Музея: e-mail: viemusei@mail.ru.

1.4. Организация работы с обращениями граждан в Музее осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 09 февраля 2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

1.5. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Музей в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Музей.

1.5.1. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Музея, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Музея;

1.5.2. 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, недостатках в работе Музея и должностных лиц Музея, либо критика деятельности Музея и должностных лиц Музея;

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

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Прием, первичная обработка и регистрация поступившего в Музей обращения осуществляется заведующим общим отделом Музея.

2.2. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

2.3. Электронное обращение распечатывается и с ним ведется дальнейшая работа.

2.4. Регистрация обращения осуществляется в течение трех дней с даты его поступления в Музей.

2.5. На письменном обращении гражданина или сопроводительном письме к нему проставляется входящий регистрационный номер обращения и дата регистрации обращения (число, месяц, год).

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Обращения, поступившие в Музей, подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. После регистрации обращение докладывается директору Музея.

3.3. Директор Музея дает работнику Музея или нескольким работникам Музея поручение рассмотреть обращение и подготовить ответ на обращение.

В случае, когда поручение дается нескольким работникам Музея, ответственным исполнителем является работник, указанный в резолюции директора Музея первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право координации работы соисполнителей.

3.4. Работник Музея, получивший поручение о рассмотрении обращения, рассматривает обращение и готовит ответ на обращение.

3.5. Обращение, поступившее в Музей, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях директор Музея вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4. ПОДГОТОВКА ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ГРАЖДАНИНУ

4.1. При подготовке ответа работник Музея, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему.

4.2. Ответ по обращению должен быть аргументирован, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации (при необходимости), разъяснение затронутых в обращении вопросов.

4.3. При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступления повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения первичного обращения, то гражданину направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение.

4.4. Ответ на обращение подписывается директором Музея.

4.5. При регистрации ответа гражданину на письме проставляется регистрационный номер (исходящий).

4.6. Ответ на обращение направляется на почтовый или электронный адрес гражданина, указанный в обращении.

Если в обращении указаны два адреса, то ответ направляется на электронный, а затем на почтовый адрес гражданина.

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

4.7. 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.
