



ТАМБОВСКОЕ ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЙ МУЗЕЙНЫЙ КОМПЛЕКС  
«УСАДЬБА АСЕЕВЫХ»

## ПРИКАЗ № 7

г. Тамбов

« 02 » апреля 2015 года

О работе с обращениями граждан

*В соответствии с Федеральным законом РФ от 01.01.2001 года №59-ФЗ  
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», -*

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила работы с обращениями граждан (*приложение №1*).
2. Утвердить график приема граждан по личным вопросам (*приложение №2*).
3. Утвердить форму журнала личного приема граждан (*приложение №3*).
4. Назначить лицом, ответственным за регистрацию письменных и устных обращений граждан и сроками их рассмотрения делопроизводителю Селезневой Е.В.
5. Назначить ответственным исполнителем за подготовку ответа и за порядок работы с обращениями граждан заместителя директора Черкасову И.В.
6. Заместителю директора Черкасовой И.В. ежеквартально проводить анализ письменных обращений граждан.
8. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор \_\_\_\_\_

Д.А.Самородин

ПРАВИЛА  
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Настоящие правила устанавливают порядок организации работы ТОГАУК "Музейный комплекс "Усадьба Асеевых" с обращениями граждан.
2. Порядок организации работы с обращениями граждан распространяется на письменные и устные обращения граждан.
3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».
4. При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.
5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:
  - если заявитель не удовлетворен данным ему ответом;
  - если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.
- В этих случаях в графе «ФИО» делается отметка «повторное».
6. Коллективным считается обращение, если оно подписано двумя и более авторами, при этом в графе ФИО указывается первый автор и делается отметка «коллективное».
7. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия заявителя и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «Ф. И.О.» делается запись «анонимное», в графе «адрес» указывается почтовый индекс по штемпелю (при его наличии).
8. Все обращения граждан, поступившие в ТОГАУК "Музейный комплекс "Усадьба Асеевых" (за исключением анонимных) подлежат обязательному рассмотрению в течение 15 календарных дней.

В исключительных случаях срок рассмотрения заявления руководитель вправе продлить не более чем на 15 дней, от установленного законодательством срока, с обязательным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.
9. В случае если в обращении содержатся вопросы, которые не входят в компетенцию ТОГАУК "Музейный комплекс "Усадьба Асеевых", копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующую организацию, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.
10. Ответственный исполнитель за подготовку ответа и за порядок работы с обращениями граждан несет ответственность за полноту, содержание, ясность изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.
11. В письменных ответах указываются меры, принятые для устранения нарушений, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.
12. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:
  - письменное обращение;
  - материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения;
  - ответ заявителю.
13. При устном обращении, с согласия гражданина, ответ ему может быть дан устно в ходе личного приема, если обстоятельства требуют дополнительной проверки, ответ предоставляется в письменной форме в установленные законодательством сроки. В журнале делается отметка о дате направления ответа и исходящем номере.



**ГРАФИК**

**ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

№ п/п	Должностное лицо	День приема	Часы приема
-------	------------------	-------------	-------------

1.	Директор	Четверг	с 10.00 час до 12.00 час.
----	----------	---------	---------------------------