

Приложение к  
к приказу № 285-р  
от 30.10.2023

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ФГБУ «РГМАА»  
Н.В. Петрова.  
.10.2023

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации**  
**в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры**  
**«Российский государственный музей Арктики и Антарктики»**  
**(ФГБУ «РГМАА»)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации (далее — Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ) и обеспечивает регламентацию работы с обращениями граждан в Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский государственный музей Арктики и Антарктики» (далее - Музей).

1.3. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией Российской Федерации права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.4. Музей в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Музей в письменной форме, телеграммой, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Музея: г. Санкт-Петербург, ул. Марата д. 24а

Почтовый адрес Музея: 191040, г. Санкт-Петербург, ул. Марата, д. 24а

Контактный телефон: (812)244-10-55

Адрес электронной почты Музея: office@polarmuseum.ru

Сведения о местонахождении Музея, почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте Музея <https://polarmuseum.ru/>, а также на информационном стенде по адресу нахождения Музея.

**Предложение** – обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Музея.

**Заявление** – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан.

**Жалоба** – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями или решениями должностных лиц.

**Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан должностными лицами Музея.

**Электронное обращение** – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.

**Личный прием граждан** – прием граждан должностными лицами (директором, заместителями директора, специалистами) Музея, согласно утвержденному графику.

**Коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого обращения, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ, по таким обращениям ответ не дается.

## **2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций**

### **2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется ответственным лицом по ведению делопроизводства в Музее.

Ответственное лицо по ведению делопроизводства в Музее, ответственное за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции;
- возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.1.2. Все поступающие в Музей обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением №1 к настоящему Положению.

2.1.3. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются:

- входящий номер и дата регистрации;
- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (в именительном падеже) и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен направляться ответ или уведомление о переадресации обращения (при необходимости). Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переадресовано, то указывается откуда оно поступило, а также дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- определяется тематика обращения, выявляются поставленные гражданином вопросы.

2.1.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору музея или лицу, исполняющему его обязанности в день регистрации или на следующий рабочий день.

## **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение, поступившее в Музей в письменной форме или в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Музея, либо фамилию, имя, отчество директора, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Музей в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Директор вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор 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.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Музея, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Музей вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом. 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.

2.2.6. 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, директор 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 Музей. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

### **2.3. Подготовка ответов на обращения граждан**

2.3.1. После рассмотрения директором поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение соответствующим должностным лицам.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение соответствующим должностным лицам, в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Музея;
- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Музея с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке Музея в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и подписывается директором либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.7. По результатам рассмотрения письменного обращения подготовленный ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

## **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Музея, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Музея с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с

санитарными нормами и правилами с соблюдением мер безопасности.

Для написания заявления в Музее гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Музея.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором музея не реже одного раза в месяц. Информация о месте, днях и часах личного приема доводится должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, до сведения заявителей по указанным ими почтовым адресам, телефонам, электронной почте.

Прием граждан в Музее ведется в соответствии с утвержденным графиком на основании предварительной записи на прием по телефону (812)244-10-53, либо по адресу местонахождения Музея.

В случае отсутствия директора в часы приема, прием граждан осуществляет первый заместитель директора.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Музея, а также на информационном стенде в Музее.

3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов в Музее информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.4. При осуществлении записи на личный прием должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в Музее, ведется в Журнале личного приема и устных обращений граждан, форма которого предусмотрена приложением №2 к настоящему Положению.

3.5. Содержание устного обращения заносится в Журнал личного приема и устных обращений граждан. Ход рассмотрения фиксируется в Журнале личного приема и устных обращений граждан.

3.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале письменных обращений граждан. Ход рассмотрения обращения заносится в Журнал письменных обращений граждан.

3.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными или носят консультативно-информационный характер и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. По решению директора к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные сотрудники Музея.

3.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Музея, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.12. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу

соответствующим должностным лицом Музея.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контроль за исполнением решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется директором Музея.

4.2. Письма, поставленные на контроль, помечаются отметкой «контроль».

4.3. Организация контроля, ход и сроки исполнения обращений граждан фиксируются.

4.4. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

4.5. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

4.6. Срок действия положения не ограничен. При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленном порядке.

## Журнал регистрации письменных обращений граждан

ФИО заявителя	Адрес заявителя	Дата поступления обращения	Содержание обращения	Исполнитель	Результаты рассмотрения	Приложения
					дата ответа.	
					Подпись исполнителя	
1	2	3	4	5	6	7