


**Государственное бюджетное учреждение «Музей истории космодрома Байконур»
(ГБУ МИКБ)**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 009cf128сааb5с9а89с175d7fd8011d71e
Владелец: Гладун Оксана Станиславовна,
директор ГБУ «МИКБ»
Действителен: с 15 августа 2025 г.
по 8 ноября 2026 г.



УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ГБУ МИКБ
от 15.05.2026 № 01-1/11-29

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращения граждан**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Государственное бюджетное учреждение «Музей истории космодрома Байконур» (далее – ГБУ МИКБ).

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологий и о защите информации» (с изменениями);
- Уставом ГБУ МИКБ и другими действующими нормативно-правовыми актами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. Граждане имеют право обращаться в ГБУ МИКБ:

в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
в форме электронного документа;
лично (на личных приемах);
устно (по телефону).

Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке.

1.7. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ГБУ МИКБ, недопустим.

2. Основные термины

В Положении используются следующие основные термины:

2.1. **Обращение** гражданина (далее - обращение), направленное в ГБУ МИКБ, это письменное предложение, заявление и жалоба, а также устное обращение гражданина;

2.2. **Предложение** - пожелания или рекомендации по улучшению отдельных направлений деятельности ГБУ МИКБ по совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих ее деятельность;

2.3. **Заявление** - просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ГБУ МИКБ, либо критика должностных лиц;

2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения работниками ГБУ МИКБ требований законодательства, этических норм и правил поведения и т.д.

3. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан, поступившие в ГБУ МИКБ, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 468325, г. Байконур, ул. Пионерская, д. 6.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: spacemuseum@rambler.ru.

Телефон: 8 (33622) 5-06-20.

3.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью директора ГБУ МИКБ или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Должностные лица ГБУ МИКБ несут персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

3.3. Работу с письменными обращениями граждан, поступившим в адрес ГБУ МИКБ, организует директор ГБУ МИКБ.

3.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру директором ГБУ МИКБ.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директором ГБУ МИКБ.

3.5. При приеме письменных обращений:

1) проверяется правильность адресности корреспонденции;
2) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

3) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.6. По выявленным нарушениям и недостаткам на письма составляются акты:

1) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т. п.;
2) при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
3) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается директором ГБУ МИКБ. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

3.7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4. Регистрация письменных обращений

4.1. Поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации письменных обращений граждан. Регистрационный индекс обращения состоит из индекса дела и порядкового номера поступившего обращения.

4.2. На каждом обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер.

4.3. Анонимные обращения (обращение лица (группы лиц) без указания фамилии, имени, отчества, адреса, даты, личной подписи) не подлежат регистрации и соответственно рассмотрению.

4.4. Уполномоченное лицо при регистрации письменных обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений

и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

4.5. Повторным обращениям присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений и на учетных карточках делается отметка «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен ответом.

4.6. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения, учитываются под регистрационным индексом первого обращения, через дробь проставляется номер повторного обращения.

4.7. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

1) в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в 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 в соответствии с его компетенцией;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

4.8. Обращение может быть зарегистрировано, но не рассмотрено по существу, если:

1) обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятого решения;

2) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

3) обращение направлено лицом, которое признано недееспособным решением суда, вступившим в законную силу;

4) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

5) обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица.

4.9. В случаях, указанных в пункте 4.7. настоящего раздела, лицо, направившее обращение, оповещается о данном решении с указанием одной из перечисленных причин.

4.10. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУ МИКБ, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются

должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора ГБУ МИКБ возвращается гражданину и дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, организация контроля за рассмотрением

5.1. После поступления и регистрации обращения в тот же день директором ГБУ МИКБ должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

5.2. Указания по исполнению обращений директор дает должностным лицам ГБУ МИКБ в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей, то ответственным считается указанный первым, ему же передается оригинал обращения. Остальным исполнителям направляются копии.

5.3. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

5.4. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

5.5. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

5.6. Передача обращений граждан от одного работника другому осуществляется только через уполномоченное лицо.

5.7. Если рассмотрение обращения поручено группе лиц и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является лицо, указанное в резолюции первым.

5.8. Если в поручении по обращению несколько исполнителей, то они не позднее, чем за 5 (пять) дней до истечения срока ответа на обращение, представляют ответственному исполнителю отчет для составления ответа.

5.9. Исполненными считаются обращения граждан, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и авторам даны

исчерпывающие ответы.

5.10. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

5.11. Срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать 30 (тридцати) дней со дня их регистрации, если в резолюции не указан другой срок исполнения. Обращения, не требующие дополнительной проверки и изучения, рассматриваются в течение 10 (десяти) дней. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата решения вопроса.

5.12. В исключительных случаях при невозможности исполнения обращения в установленные сроки, заведующий вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

5.13. Специалисты ГБУ МИКБ, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы.

5.14. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

5.15. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.16. В ответах о результатах рассмотрения обращений граждан необходимо:

- сослаться на номер и дату регистрации обращения;
- кратко изложить содержание обращения гражданина (указать фамилию, имя, отчество);
- если в обращении поставлено несколько вопросов, ответ строится отдельно по каждому рассмотренному вопросу, абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим существо поставленного вопроса;
- при невозможности решения вопроса в сроки, изложить причины задержки и срок окончательного разрешения (для снятия обращения с контроля);
- дополнительно сообщить об окончательных результатах разрешения;
- указать виновных лиц, дать оценку их действиям, послуживших причиной для возникновения обращения, сообщить о мерах взыскания (в случае отсутствия виновных - изложить ответ на данный вопрос по существу со ссылкой на законодательство Российской Федерации).

5.17. В ответах на обращения граждан не допускаются:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- формальный подход к решению поставленных в обращении вопросов;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в обращении вопросов;

- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом обратившемуся лицу.

5.18. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

5.19. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и чёткость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

5.20. Обращения, на которые даются промежуточные ответы с контроля не снимаются.

5.21. Ответы на обращения граждан подписывает заведующий.

5.22. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным письмом вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

5.23. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

5.24. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.25. Перед передачей ответов заявителям на отправку директор ГБУ МИКБ проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

5.26. Оформленные надлежащим образом ответы отправляются директором ГБУ МИКБ адресатам почтовым отправлением.

5.27. Ответ на обращение, поступившее в ГБУ МИКБ в форме электронного документа, направляется директором ГБУ МИКБ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

6. Результаты рассмотрения обращений граждан

6.1. Конечными результатами предоставления рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме

электронного документа) с изложением причин отказа.

6.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путём направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме, или в форме электронного документа.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан, зарегистрированные в журнале регистрации обращения граждан, вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в дело в соответствии с номенклатурой дел ГБУ МИКБ.

7.2. В папку вкладываются:

- подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;
- резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;
- письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан проводит директор ГБУ МИКБ либо лицо, временно исполняющее его обязанности. Для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов директор, либо лицо, временно исполняющее его обязанности, может привлекать к их рассмотрению других сотрудников ГБУ МИКБ.

8.2. Личный приём граждан осуществляется в соответствии с графиком рабочего времени ГБУ МИКБ.

8.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.4. Директор ГБУ МИКБ вправе уточнить мотивы обращения и сущность вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора ГБУ МИКБ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения в личном приеме отказывается.

8.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью директора ГБУ МИКБ (либо другой уважительной причины) смотрители

своевременно предупреждает об этом граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

8.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

8.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

8.10. Учёт устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал регистрации устных обращений граждан.

8.11. Устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале не регистрируются.

9. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

9.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) директора ГБУ МИКБ в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) директора ГБУ МИКБ в связи с рассмотрением обращения к Учредителю - Управление культуры, молодежной политики, туризма и спорта города Байконур.

9.3. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

10.1. Директор ГБУ МИКБ осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного законодательством и настоящим Положением, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Директор ГБУ МИКБ осуществляет контроль за работой с обращениями

граждан как лично, так и через ответственных должностных лиц.

10.3. На контроль берутся обращения по вопросам обжалования действий должностных лиц, повторные обращения.

Обращения граждан, о результатах, рассмотрения которых необходимо сообщать Учредителю либо в другие органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

10.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

10.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений.

10.6. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется лицом, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

10.7. Директор ГБУ МИКБ обязан знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения, содействовать своевременному и качественному исполнению поручения.

10.8. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор ГБУ МИКБ. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

10.9. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

11. Права граждан и обязанности должностных лиц ГБУ МИКБ при рассмотрении обращений граждан

11.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУ МИКБ имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

11.2. Должностные лица ГБУ МИКБ обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае в необходимости с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

11.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

11.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
