

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ – ЮГРА
(Тюменская область)

АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
«КОНЦЕРТНО-ТЕАТРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
«ЮГРА-КЛАССИК»

ПРИКАЗ

11 октября 2019г

№ 342-0

г. Ханты-Мансийск

«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения и работы с обращениями граждан в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Концертно-театральный центр «Югра-Классик»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения и работы с обращениями граждан в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Концертно-театральный центр «Югра-Классик»
2. Отделу делопроизводства ознакомить с настоящим приказом заинтересованных лиц.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Л.Н. Журавлева

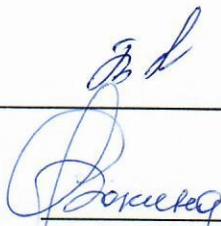
СОГЛАСОВАННО:

Заместитель директора
по экономике и финансам



Т.А.Койнова

Заместитель директора
по филармонической деятельности



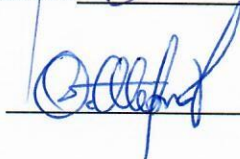
И.В.Фокина

Заместитель директора
по концертно-театральной деятельности



Я.А.Мальцева

Заместитель директора
по эксплуатации комплекса



Жернов С.Н.

Положение
о порядке рассмотрения и работы с обращениями граждан
в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа –
Югры «Концертно-театральный центр «Югра-Классик»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 24.08.2012 № 130 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

1.2. Настоящее Положение устанавливает единый порядок рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее – заявители) поступающих в автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный центр «Югра-Классик» (далее – Учреждение) с целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения их обращений и распространяется на:

- все обращения заявителей, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;
- обращения иностранных граждан и лиц без гражданства (также далее – заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

1.3. Результатом рассмотрения обращений заявителей является разрешение либо необходимое разъяснение поднимаемых в обращении вопросов с ссылками на нормативные правовые акты; предоставление гражданину с его согласия устного ответа на обращение в ходе личного приема специалистом

по компетенции вопросов или ответа в письменной форме (или в форме электронного документа) по существу поставленных в обращении вопросов.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Положении:

Обращения граждан – индивидуальные или коллективные предложения, в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением.

Предложения – обращения граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Учреждения, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития.

Заявления – обращения граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных в Конституции Российской Федерации, федеральных законах, Уставе и других правовых актах Учреждения, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод.

Жалобы – обращения граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) и (или) решениями сотрудников Учреждения, а также других граждан.

1.5. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно.

1.6. Письменное обращение заявителя составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

-наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество действующего руководителя Учреждения;

-фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

-почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

-суть предложения, заявления, жалобы;

- форма ответа;

-личную подпись заявителя;

-дату написания.

-оформление на русском языке и разборчивым подчерком;

-отсутствие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семьи.

При несоблюдении перечисленных требований Учреждение оставляет за собой право не направлять ответ на обращение.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений заявителей

2.1. Организация работы с письмами 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.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на руководителя Учреждения.

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется сотрудниками отдела делопроизводства.

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется работниками Учреждения в рамках их компетенции, в соответствии с резолюцией директора Учреждения.

2.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. При рассмотрении обращения заявитель вправе обратиться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3. Прием и регистрация письменных обращений граждан

3.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан принимаются и регистрируются в день их поступления сотрудником отдела делопроизводства Учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

3.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

3.3. Поступившие письма граждан регистрируются сотрудником отдела делопроизводства Учреждения в электронной программе «Дело».

На лицевой стороне первого листа письма проставляется регистрационный штамп с указанием регистрационного номера, даты регистрации и контрольного срока исполнения или регистрируется сотрудником отдела делопроизводства от руки.

Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо проставляется свой регистрационный номер.

3.4. После регистрации обращения направляются директору Учреждения для оформления резолюции с указанием исполнителя (если исполнителей несколько, ответ готовит тот исполнитель, кто стоит в резолюции первый по порядку), порядка и сроков исполнения.

4. Прием и регистрация электронных обращений граждан

4.1. Официальный сайт Учреждения ugraclassic.ru является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан по вопросам, входящим в его компетенцию в разделе «обратная связь».

4.2. Обращения граждан, поступившие в электронном виде через официальный сайт Учреждения, обрабатываются Медиациентром Учреждения и передаются на бумажном носителе в отдел делопроизводства и регистрируются в том же порядке, что и письменные обращения.

4.3. Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:

в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);

в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

4.4. На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Учреждение не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

4.5. Сотрудники медиациентра имеют право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

4.6. Размер электронного обращения не может превышать 2 тысячи знаков. Письма, содержащие тексты большей длины, а так же необходимость приложения копий документов, фотографий и других материалов к обращению следует направлять обычной почтой по адресу: 628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, д.22.

5. Прием и рассмотрение устных обращений граждан

5.1. Прием граждан в Учреждении может осуществляться по предварительной записи. Директор Учреждения ведет прием самостоятельно. В его отсутствие прием осуществляют его заместители в рамках своей компетенции.

5.2. Прием посетителей регистрируется в Журнале учета приема граждан, где посетитель оставляет свою подпись. В период проведения приема, сотрудник отдела делопроизводства ведет протокол.

5.3. По результатам приема все документы (копии) сотрудник отдела делопроизводства в соответствии с резолюцией директора передает сотрудникам Учреждения для работы над обращением.

5.4. Дальнейшая работа и контроль за своевременным исполнением принятых решений по устным обращениям осуществляется в порядке, установленном для писем граждан.

5.5. Устные обращения граждан рассматриваются в случае, если содержащиеся в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки.

5.6. Устные обращения граждан должны содержать следующие сведения:

изложение существа предложения, заявления или жалобы;

фамилию, имя, отчество обратившегося гражданина, почтовый адрес, по которому может быть направлена копия решения, принятого, по итогам рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданина, номер контактного телефона.

5.7. Устные обращения граждан и лиц без гражданства, не отвечающие требованиям, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Все обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 (пятнадцати) дней со дня поступления в Учреждение.

6.2. Сотрудники Учреждения в рамках своей компетенции обязаны дать письменный ответ по существу обращений граждан директору в срок, указанный в резолюции.

6.3. Учреждение вправе оставить обращения граждан без рассмотрения в следующих случаях:

в случае подачи анонимного обращения;

в случае подачи обращения, существо которого противоречит федеральному законодательству и законодательству Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, либо обращения, содержащего выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

в случае если у Учреждения имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу.

В этих случаях гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме, в трехдневный срок со дня регистрации обращения.

7. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

7.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

-решение о полном или частичном удовлетворении обращения;

-решение об отказе в удовлетворении обращения.

7.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращений граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято это решение. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

7.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращений граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение пяти дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

7.4. Исполнение решений, принятых по итогам рассмотрения обращений граждан, осуществляется соответствующими должностными лицами.

Сообщение гражданину, подавшему обращение, о предполагаемых мерах по исполнению решения, принятого по итогам рассмотрения этого обращения, не может считаться исполнением соответствующего решения.

7.5. В случае если жалобы граждан удовлетворены полностью либо частично, принявшие решения по итогам рассмотрения этих жалоб, должностные лица принимают необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, в том числе приносят извинения в письменной форме.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

7.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

7.8. Оригиналы документов могут быть возвращены гражданину по его просьбе, путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

8. Обобщение и анализ письменных и устных обращений граждан

8.1. Директор Учреждения и по его поручению другие должностные лица в рамках своей компетенции должны систематически анализировать и обобщать предложения, заявления, жалобы граждан и содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причины, порождающей нарушение прав заявителей, защиты интересов граждан в соответствии с законодательством, а также совершенствование организационной и управленческой деятельности в отрасли культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

8.2. Обобщение обращений можно осуществлять по следующей примерной классификации: по адресу обращений (в том числе поступающих из вышестоящих организаций и др.); сколько получено и рассмотрено коллективных, индивидуальных, анонимных обращений; по направлениям работы. Проводится количественный и качественный анализ всех поступивших обращений с характеристикой фактов, изложенных заявителями и указанием результатов: в частности, какие факты подтвердились полностью или частично. По результатам анализа представляется информация с конкретными рекомендациями по совершенствованию работы в данном вопросе. Материалы оформляются в виде обобщенных сведений, таблиц и аналитических справок.

8.3. Аналитическая информация по итогам работы с обращениями граждан подготавливается за календарный год начальником Медицентра.

9. Формирование и хранение дел по письмам и устным обращениям граждан

9.1. Все поступившие письма и устные обращения граждан после их разрешения должны быть возвращены в отдел делопроизводства со всеми относящимися к ним материалами для централизованного учета и формирования дел.

9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

9.3. Письма и материалы по устному рассмотрению обращений граждан хранятся в соответствии с номенклатурой дел.

9.4. По истечении установленного срока хранения документов по предложениям, заявлениям и жалобам граждан составляется акт об их уничтожении, который подписывается членами комиссии и утверждается директором Учреждения.