

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ
В КГАУК «КРАСНОЯРСКИЙ ТЮЗ», ЕГО СТРУКТУРНЫЕ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ**

Настоящее Положение о порядке рассмотрения устных и письменных обращений граждан, поступивших в КГАУК «Красноярский ТЮЗ», его структурные подразделения (далее по тексту, в соответствующем падеже – Положение), разработано с целью регламентации документооборота при исполнении Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее «Закон 59-ФЗ») в КГАУК «Красноярский ТЮЗ» и его структурных подразделениях (далее по тексту употребляется общее название, в соответствующем падеже - Учреждение).

1. Общие положения

1.1. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в Учреждении.

1.2. В настоящем положении используются термины и понятия, приведённые в Законе 59-ФЗ, а также:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;
- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение и должностным лицам Учреждения.

1.4. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие коммерческую или иную охраняемую законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае 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 и органов предварительного следствия;

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

1.6. 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.

1.7. 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.

1.8. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений; информация о личном приёме граждан руководителем и заместителями директора Учреждения размещаются в кассовой зоне КГАУК «Красноярский ТЮЗ», расположенной при входе в Учреждение.

Обращения граждан могут быть направлены в Учреждение:
почтой России по адресу: 660025, Россия, Красноярский край,
г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, д.25;
по электронной почте по адресу: tuz.kr@mail.ru;
по телефону: +7 (391) 265 60 05;
- самостоятельная передача через канцелярию. График работы:
понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9:00 до 18:00;
беденный перерыв - с 13:00 до 14:00.

1.9. С целью ознакомления граждан с настоящим Порядком Учреждение размещает его в кассовой зоне КГАУК «Красноярский ТЮЗ», а также на официальном сайте Учреждения.

2. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение должностными лицами Учреждения

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения, независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Учреждении.

2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.3. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения Директором Учреждения.

2.4. При приёме письменных обращений:
проверяется правильность адресности корреспонденции;
вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
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, ответственным за ведение делопроизводства, подкалывается бланк с текстом «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

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

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

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

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

2.6. Письменное обращение и обращение граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, регистрируется в журнале (книге учета) входящей корреспонденции с присвоением им входящего номера, в течение одного дня с даты их поступления.

2.7. Каждое обращение подлежит обязательной регистрации в отдельной регистрационной карточке, которой присваивается самостоятельный регистрационный номер.

2.8. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью соблюдения гражданином следующих требований:

– Письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование Учреждения либо структурного подразделения, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату, согласие на обработку персональных данных.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело работником, ответственным за ведение делопроизводства в Учреждение.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит передаче на рассмотрение директору Учреждению и направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

– При регистрации работник, ответственный за ведение делопроизводства должен установить:

А) тип обращения, который впоследствии должен быть указан при распределении обращений для ответа: предложение, заявление, жалоба;

Б) основную и сопутствующую тематику обращения, которая необходима при распределении обращений на исполнение и подготовки проекта резолюции.

В) Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном

настоящим Положением, в случае, если они содержат фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, суть предложения, заявления или жалобы.

2.9. После регистрации обращение передается директору КГАУК «Красноярский ТЮЗ» для рассмотрения.

2.10. После рассмотрения с резолюцией директора КГАУК «Красноярский ТЮЗ» через работника, ответственного за ведение делопроизводства (или непосредственно директором) обращение передаётся непосредственному исполнителю из числа работников Учреждения.

2.11. Если исполнение писем поручается нескольким лицам и в резолюции не указан ответственный исполнитель, ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем исполнителям направляются копии писем.

2.12. Запрещается направлять жалобы граждан тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.13. Все письменные обращения, за исключением анонимных и не содержащих конкретной информации и четко поставленных вопросов, ставятся на контроль ответственным за это должностным лицом (при отсутствии такового в организации контроль за исполнением осуществляется руководителем).

2.14. При поступлении в Учреждение повторных обращений, в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям.

2.15. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.16. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступавшие обращения гражданина направлялись в Учреждение. О данном решении Учреждение уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.17. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые письма-запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах-запросах указывается срок представления ответа в Учреждение.

2.18. Если в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в

других Организациях, то в течение семи дней со дня регистрации обращения в Учреждении, исполнитель направляет копии обращений по принадлежности с извещением инициаторов обращений. Рассмотрение таких обращений в части вопросов, относящихся к компетенции Учреждения, осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

Если в обращениях граждан, наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, копии таких обращений подлежат направлению в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

2.19. Если в письменном обращении гражданина содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждению, а также членам их семей, то такое обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.20. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.21. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.22. Должностные лица, рассматривающие обращение обеспечивают исполнение положений статьи 10 Закона 59-ФЗ в установленные законодательством сроки, подготавливают проекты необходимых документов и ответов гражданам и направляют указанные материалы на рассмотрение директору КГАУК «Красноярский ТЮЗ».

2.23. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

- обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки - до 30 дней;

- обращения граждан, по которым необходимо получение дополнительных материалов, направление запросов, проведение проверок для разрешения вопроса по существу - до 30 дней с возможным продлением срока исполнения и обязательным промежуточным ответом инициатору обращения.

2.24. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к директору Учреждения

с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более, чем на 30 дней.

2.25. Директор КГАУК «Красноярский ТЮЗ» принимает решение о достаточности принятых по обращению мер и подписывает ответ гражданину, и передает его для отправки работнику, ответственному за ведение делопроизводства или возвращает обращение для доработки исполнителю.

2.26. О решениях, принятых по обращениям, дается ответ в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.27. Регистрация ответа осуществляется в соответствии с действующим в организации порядком (инструкцией по делопроизводству).

2.28. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте или по факсу допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении, если иной способ отправки ответа не указан в обращении гражданина.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в Учреждение проводится директором и уполномоченными на то лицами.

3.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения в кассовой зоне, расположенной при входе в Учреждение.

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

3.4. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема граждан и карточку личного приема граждан по форме Приложения №3.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждению или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.8. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется должностных лиц КГАУК «Красноярский ТЮЗ» уполномоченных на проведение личного приёма граждан в письменной форме работнику, ответственному за ведение делопроизводства для внесения соответствующей записи в Журнал.

4. Контроль над рассмотрением обращений граждан.

4.1. Контроль над рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 2 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов.

4.2. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении.

Персональная ответственность за соблюдение сроков исполнения обращений и полноту рассмотрения вопросов возлагается на должностных лиц КГАУК «Красноярский ТЮЗ» уполномоченных на проведение личного приёма граждан.

4.4. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

4.5. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Учреждении и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

4.6. Работник, ответственный за ведение делопроизводства в Учреждении, следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует директора Учреждения.

4.7. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации.

4.8. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

4.9. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

5. Формирование дел по обращениям граждан

5.1. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для регистрации и направления ответа гражданину, а также централизованного формирования дел в Учреждении.

5.2. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Учреждении.

5.4. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

5.5. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

5.6. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждение.