



МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА ТЮМЕНИ
«МОЛОДЕЖНЫЙ ТЕАТР «АНГАЖЕМЕНТ» ИМЕНИ В.С. ЗАГОРУЙКО»

ПРИКАЗ

от 29 сентября 2016 г.

№ 54-П

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения (и учета) обращений
физических и юридических лиц в
учреждении

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Планом мероприятий по противодействию коррупции МАУК «Молодежный театр «Ангажемент» имени В.С. Загоруйко» на 2016 год, утвержденным приказом от 15.03.2016 № 20-П,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения (и учета) обращений физических и юридических лиц в учреждение согласно приложению к настоящему приказу.

2. Менеджеру по персоналу Елфимовой Л.А. ознакомить работников с Положением о порядке рассмотрения (и учета) обращений физических и юридических лиц в учреждение, утвержденным настоящим приказом, в день его издания на информационных стендах.

3. Заместителю директора Машковой Е.Н. разместить Положение о порядке рассмотрения (и учета) обращений физических и юридических лиц в учреждение, утвержденным настоящим приказом на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» в течение 3-х дней со дня его издания.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Л.Г. Окунев

от 29 сентября 2016г. № 54

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ (И УЧЕТА) ОБРАЩЕНИЙ ФИЗИЧЕСКИХ И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В УЧРЕЖДЕНИИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уставом муниципального автономного учреждения культуры города Тюмени «Молодежный театр «Ангажемент» имени В.С. Загоруйко» (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц (далее – заявители) за исключением обращений, процедура рассмотрения которых установлена законодательством Российской Федерации, правовыми актами Тюменской области, муниципальными правовыми актами города Тюмени.

1.3. Локальными нормативными актами Учреждения могут устанавливаться особенности рассмотрения отдельных обращений заявителей в зависимости от предмета обращения.

1.4. Обращения заявителей с жалобами, заявлениями или предложениями принимаются Учреждением в устной форме, письменной форме или по электронной почте. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.5. В целях реализации прав заявителей на обращение в Учреждении обеспечивается:

- информирование заявителей об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.6. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

обращение гражданина Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц (далее - обращение) .. направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц в Учреждение;

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности Учреждения;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных

нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и его должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

2. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

2.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в соответствии с Правилами делопроизводства в Учреждении в течение трех календарных дней с момента его поступления в Учреждение.

2.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней с даты его регистрации направляется с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. Учреждение:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

б) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

в) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.5 настоящего Положения;

г) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или организацию в соответствии с их компетенцией.

3.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или в организацию 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.

3.5. 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, Учреждение вправе принять решение о

безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ, ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти, органы местного самоуправления, по исполнению которых может быть указан другой срок.

4.2. В исключительных случаях, директор Учреждения или уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Ответ на обращение оформляется на бланке исходящего письма Учреждения, подписывается директором Учреждения или иным уполномоченным на то лицом. При необходимости в ответе указываются меры, принятые по результатам рассмотрения обращения.

4.4. В случае если обращение поступило в Учреждение в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае если обращение поступило в Учреждение по электронной почте в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

5.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится директором Учреждения и иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах Учреждения, на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

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

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

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Вопросы рассмотрения обращений заявителей, не нашедшие отражения в настоящем Положении, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными нормативными правовыми актами города Тюмени, уставом Учреждения и иными локальными нормативными актами Учреждения.

6.2. В случае принятия нормативных правовых актов по вопросам, отраженным в настоящем Положении, содержащих иные нормы по сравнению с настоящим Положением, в части возникающего противоречия применяются указанные нормативные правовые акты, а Положение подлежит приведению в соответствие с ними в кратчайшие сроки.