

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное областное автономное учреждение культуры
«МУРМАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ТЕАТР КУКОЛ»

П Р И К А З

№ 34 - од

г. Мурманск

17 апреля 2024г.

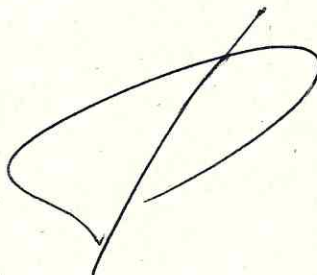
*Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном областном учреждении культуры
«Мурманский областной театр кукол»*

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

Приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном областном учреждении культуры «Мурманский областной театр кукол»
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор театра



Е.В. Суханов

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном областном учреждении культуры «Мурманский областной театр кукол»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано с целью упорядочения работы по рассмотрению и учёту обращений граждан в государственном областном учреждении культуры «Мурманский областной театр кукол» (далее - Учреждение) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок обеспечения своевременного и в полном объёме рассмотрения устных и письменных индивидуальных и коллективных обращений граждан с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Положение).

1.3. Заявителями в соответствии с настоящим Положением могут быть физические и юридические лица. От имени заявителя может выступать другое физическое лицо, наделённое соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

Личную ответственность за организацию приёма и рассмотрение обращений граждан несёт руководитель Учреждения и сотрудники, которым поручено рассмотрение обращений.

В работе с обращениями и при приёме граждан должна соблюдаться высокая культура обращения с гражданами, уважительное отношение к их запросам и мнениям. При этом необходимо исключить случаи формального рассмотрения обращений.

1.4. В Учреждении осуществляется рассмотрение обращений (предложений, заявлений или жалоб), изложенных в устной или в письменной форме, подаваемых на имя руководителя Учреждения, а также переданных для рассмотрения в Учреждение из государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и других организаций.

Предложение - это обращение лица, содержащее рекомендацию по совершенствованию законов или иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения и подведомственных организаций, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Учреждения, подведомственных ему организаций и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Жалоба - просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Обращения (запросы), поступившие в Учреждение из судебных органов, органов прокуратуры и органов внутренних дел, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.6. Физические и юридические лица могут направлять свои письменные обращения по адресу: 183010, г. Мурманск, пр. Ленина, д.27.

Также обращения могут направляться на электронный адрес: murmansk-theater@yandex.ru.

Личный приём граждан проводится руководителем Учреждения по адресу: 183010, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 27 по предварительной записи или предварительной договорённости в рабочие дни (понедельник - пятница с 09.00 час. до 18.00 час.; обеденный перерыв с 13.00 час. до 14.00 час.).

Телефон для предварительной записи на личный приём: (815-2) 40-30-50, 40-30-51.

II. Учёт и регистрация обращений

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения должны быть зарегистрированы (проставлена дата поступления) в течение *трёх дней* с момента их поступления.

Обращения, принятые руководителем Учреждения на личном приёме, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

2.2. По результатам предварительного рассмотрения обращений руководителем Учреждения даются поручения об их рассмотрении в виде резолюции, содержащей указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Все поступающие обращения должны быть рассмотрены объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости – с участием лица, направившего обращение, по результатам рассмотрения каждого обращения исполнителем должен быть направлен ответ.

3.2. **Письменное обращение** гражданина должно содержать:

- наименование Учреждения, адрес Учреждения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
- фамилию, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии), который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения, заявления или жалобы;
- личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Если обращение направлено в форме электронного документа, то оно в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты либо гражданин использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. По решению руководителя Учреждения *могут не рассматриваться и не даваться ответы по существу* на следующие обращения:

- *письменное обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.* Если в указанном 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;

- **обращение, в котором обжалуется судебное решение.** В течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- **письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.** Должностное лицо, получившее такое письменное обращение, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- **письменное обращение, где текст не поддается прочтению.** В данном случае 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;

- **письменное обращение, где текст не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.** В данном случае 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;

- **письменное обращение гражданина содержит 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. В данном случае должностное лицо 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 Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- **письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".** В данном случае гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

- **обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию Учреждения.** В данном случае, не позднее чем в семидневный срок обращение направляется по принадлежности с извещением об этом лица, его подавшего, или возвращается ему с извещением о необходимости переадресовки;

- **письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции** В данном

случае указанное обращение направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, 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.

- **обращение, ответ на которое не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.** В данном случае, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

3.4. Обращения рассматриваются **в течение 30 дней с даты поступления**, если для конкретного обращения не определён более короткий срок.

Срок рассмотрения обращения в порядке исключения может быть однократно продлён **не более чем на 30 дней**, если для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, анализа архивных документов, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер.

О продлении срока рассмотрения обращения обратившееся лицо извещается.

Соответствующее извещение направляется не позднее истечения одного месяца с даты поступления обращения.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

Если окончание срока приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

3.5. При рассмотрении обращения выявляются предмет и мотивы обращения и их взаимосвязь с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего обращение.

Определяется, выражено ли в обращении недовольство действиями работников, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности Учреждения, и предложения по совершенствованию его деятельности.

По результатам этого анализа вне зависимости от правомерности или неправомерности приведённых в обращении тезисов поступившее обращение должно быть отнесено к одному из трёх видов: предложение, заявление, жалоба.

3.5.1. При рассмотрении обращения, отнесённого к виду **предложений**, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки целесообразно учитывать следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;

- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;

- наличие предложений, требующих изменения законодательства, которое не относится к компетенции Учреждения;

- возможность принятия предложения с точки зрения необходимости изменения действующих или разработки новых технологий выполнения соответствующих работ, действующей процедуры, порядка или правил выполнения работ;

- возможность принятия предложения с учётом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются руководителем для решения вопроса о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения передаются в подразделение, в котором целесообразна их дальнейшая проработка, и учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых в предложении.

По результатам рассмотрения предложения обратившемуся лицу направляется уведомление. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.5.2. При рассмотрении обращения, отнесённого к виду **заявлений**, следует выделить просьбу обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика их деятельности, действие, на необходимость совершения которого указывается.

Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

Результаты проведённого анализа докладываются руководителю, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В случае сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения осуществляется проверка сведений, изложенных обратившимся лицом.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или несвершении испрашиваемого действия, подтверждении или отсутствии фактов нарушений законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

3.5.3. При рассмотрении обращения, отнесённого к виду **жалоб**, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведённых в жалобе, то есть проверить, соответствовало ли обжалуемое действие (бездействие) работника (ов) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Учреждения.

Если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в жалобе неправомерные, то есть не соответствующие положениям и предписаниям нормативных и других документов, действия или факты, являющиеся следствием неправомерных действий, жалоба признаётся обоснованной.

Если к моменту поступления жалобы, допущенные ошибки и нарушения исправлены и подавшему жалобу лицу принесены извинения, жалоба не относится к разряду обоснованных.

При рассмотрении жалобы, относящейся к рассмотрению нескольких заявок, оценка обоснованности жалобы осуществляется по отношению к каждой упомянутой в жалобе заявке.

В случае признания жалобы обоснованной поступление впоследствии просьбы подавшего жалобу лица не считать её таковой во внимание не принимается.

По результатам рассмотрения жалобы подготавливается проект ответа, который представляется на подпись (согласование) руководителю.

Если жалоба признана обоснованной, обратившемуся лицу приносятся соответствующие извинения и принимаются необходимые меры для восстановления нарушенного права, интереса.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.6. Действия ответственного исполнителя при рассмотрении обращения:

3.6.1. При поступлении документа с соответствующей резолюцией руководителя Учреждения осуществляет рассмотрение и анализ поступившего обращения в соответствии с предписаниями настоящего Положения и действующим порядком по контролю исполнения.

Делать какие-либо надписи и отметки на письменных обращениях, за исключением предусмотренных технологией обработки документов, не допускается.

3.6.2. По результатам рассмотрения каждого обращения подготавливает ответ лицу, подавшему обращение.

3.6.3. Ответ на обращение отправляется заявителю за подписью руководителя.

3.6.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале, указанных в обращении в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6.5. В случае признания жалобы обоснованной разрабатываются меры, направленные на устранение причин её поступления. Предлагаемые меры согласовываются при необходимости с руководителем вышестоящего органа – Министерства культуры Мурманской области.

3.6.6. Если в подготовленном ответе от лица Учреждения дано какое-либо обещание, то готовится дополнительный экземпляр ответа, который направляется ответственным работником заявителю после исполнения данного обещания.

IV. Рассмотрение устных обращений граждан

4.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения на личном приёме. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приёма, заносится в Карточку личного приёма гражданина (*Приложение 1*).

При приёме граждан должны соблюдаться доброжелательность и уважительное отношение к посетителям, обеспечиваться полное и компетентное рассмотрение их просьб.

4.1.1. Приём граждан руководителем осуществляется по предварительной записи или предварительной договорённости по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения. В просьбе о личном приёме без предварительной записи или договорённости гражданину может быть отказано.

4.1.2. Руководитель Учреждения проводит приём граждан в своём рабочем помещении, по согласованию с обратившимися гражданами. Конкретное время и дата приёма могут уточняться в зависимости от рабочей загрузки руководителя.

4.1.3. Предварительная запись на приём осуществляется работником, выполняющим функции секретаря руководителя, другим уполномоченным работником или самим руководителем по телефону или непосредственно с письменным уточнением вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе приёма. В ходе записи на приём обратившееся лицо уведомляется о дате и времени проведения приёма, а также о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.4. О произведённой записи на приём работник, выполняющий функции секретаря руководителя, не позднее дня, следующего за днём записи, уведомляет руководителя.

4.1.5. Если поступила письменная просьба о приёме, адресованная руководителю, ответственный сотрудник, которому поручена подготовка ответа на корреспонденцию, содержащую такую просьбу, обязан согласовать целесообразность проведения приёма с лицом, о встрече с которым высказана просьба.

Если руководителем принято решение о проведении приёма, дата приёма согласовывается с работником, выполняющим функции секретаря работника, а лицо, обратившееся с просьбой, заблаговременно уведомляется о назначенной дате и времени приёма, о проезде и о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.6. В случае предварительной записи на приём в ходе подготовительных мероприятий по указанию руководителя, к которому осуществлена запись на приём, ответственным работником устанавливается кратность устного или письменного обращения гражданина к руководителю, для чего анализируются данные о ранее рассмотренных обращениях, дело заявки, если проведение приёма связано с её рассмотрением, другие сведения.

Если устанавливается факт повторного обращения к руководителю, то составляется краткая справка, содержащая сведения о хронологии и сути обращений. Справка при необходимости вместе с делом заявки или другими документами передаётся руководителю, не позднее дня, предшествующего дню проведению приёма.

4.1.7. Для участия в приёме руководителем могут быть привлечены другие работники Учреждения.

4.2. Проведение приёма граждан.

4.2.1. Приём предусматривает проведение переговоров (совещания) по вопросам, затронутым гражданином, а также ознакомление с документами, которые могут быть представлены гражданином непосредственно на приёме.

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 приёма.

В случае необходимости подробного ознакомления с представленными или упомянутыми во время приёма документами проведение приёма может быть перенесено.

В случае принятия в ходе проведения личного приёма письменного обращения или иных документов на них указывается, что они приняты при личном приёме, указывается дата. Отметка визируется руководителем.

4.2.2. При невозможности разрешения вопроса на приёме руководитель принимает от гражданина письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном для письменного обращения порядке, либо разъясняет гражданину его право обратиться в соответствующие органы.

4.2.3. Письменное обращение гражданина с резолюцией, содержащей поручение руководителя о его рассмотрении, не позднее дня, следующего за днём приёма, передаётся руководителем секретарю для его регистрации и дальнейшего рассмотрения в установленном порядке, предусмотренном настоящим Положением.

V. Анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений

5.1. Результаты рассмотрения обращений граждан и юридических лиц обобщаются и анализируются руководством Учреждения.

5.2. По результатам анализа результатов рассмотрения обращений руководитель Учреждения принимает меры организационного характера, направленные на устранение причин поступления обоснованных жалоб, выявленных нарушений и (или) их причин.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в ГОАУК «МОТК»

Карточка личного приёма гражданина № _____

Дата приёма: " ____ " _____ 20__ г. в ____ час. ____ мин.

Прием вёл: _____

Ф.И.О. гражданина: _____

Паспортные данные: _____

Адрес гражданина: _____

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание беседы: _____

Результат приёма: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приёма:

Резолюция на обращение: _____

Срок исполнения: _____

Даны поручения: _____

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения: _____

Подпись гражданина: _____

(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, осуществляющего приём: _____

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____