

Министерство культуры Новосибирской области
государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области
«Дирекция фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ»
(ГАУК НСО «Дирекция программ»)

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГАУК НСО «Дирекция программ»
Б. А. Мухамедин
Б. А. Мухамедин 2015 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

в государственном автономном учреждении культуры
Новосибирской области
«Дирекция фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ»

I. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан в государственном автономном учреждении культуры «Дирекция фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ» (далее - Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности по рассмотрению обращений граждан, определению сроков и последовательности административных процедур и административных действий государственного автономного учреждения культуры «Дирекция фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ» (далее – ГАУК НСО «Дирекция программ»).

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие осуществление работы по рассмотрению обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Приказ министерства культуры Новосибирской области от 27.12.2012 № 824 в редакции приказа от 31.05.2013 № 340 и приказа от 09.12.2014 № 728;

1.3. Результатами работы по рассмотрению обращений граждан являются:

- своевременное рассмотрение письменных и устных обращений граждан, обращений граждан в форме электронного документа;

- разрешение поставленных в обращении вопросов в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Новосибирской области и нормативными правовыми актами ГАУК НСО «Дирекция программ»;

- извещение граждан о ходе рассмотрения обращения и его результатах;

- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан в ГАУК НСО «Дирекция программ», ведется отдельно от других видов делопроизводства.

1.5. Обращения граждан поступают в письменной или в устной форме, в форме электронного документа. В них авторами высказываются предложения, заявления, жалобы.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в адрес ГАУК НСО «Дирекция программ», возлагается на конкретного специалиста, с включением соответствующих обязанностей в его должностную инструкцию.

II. Требования к порядку работы с обращениями граждан

2.1. Порядок информирования о порядке работы с обращениями граждан.

2.1.1. Для получения информации о порядке работы с обращениями граждане обращаются в ГАУК НСО «Дирекция программ».

Местонахождение ГАУК НСО «Дирекция программ»: 630099, Новосибирская область, город Новосибирск, ул. Чаплыгина, дом 25.

Контактные телефоны: 8 (383) 335-73-46; (телефон/факс) 8(383) 335-73-48.

Официальный сайт: www.dpnso.ru

Адрес электронной почты: dfkr@mail.ru

2.1.2. Информация об установленном графике работы размещается на официальном сайте ГАУК НСО «Дирекция программ» в сети Интернет;

2.1.3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке работы с обращениями граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

2.1.4. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о регистрационном номере обращения, дате регистрации обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о причине отказа в рассмотрении обращения;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- об итогах рассмотрения обращения.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в ГАУК НСО «Дирекция программ» и его должностным лицам.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.3.1. Письменное обращение гражданина регистрируется в течение 3-х дней с момента поступления в ГАУК НСО «Дирекция программ».

2.3.2. Письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУК НСО «Дирекция программ», направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.3. Обращения, поступившие в ГАУК НСО «Дирекция программ» по компетенции, рассматриваются в течение 30 календарных дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю.

2.3.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных документов и материалов в государственных органах, в других органах местного самоуправления, иных должностных лиц, принятия других мер, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.3.5. Обращения граждан считаются разрешенными, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям в течение 30 дней со дня регистрации обращения даны письменные ответы.

2.4. Основания для приостановления (отказа) рассмотрения обращения.

2.4.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

-в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись одному и тому же должностному лицу и принималось решение о прекращении переписки;

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

-в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

-в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;

-от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

-обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление;

-если текст письменного обращения не поддается прочтению;

-ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.4.2. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину в течение семи дней со дня регистрации обращения.

2.5. Необходимые требования к письменному обращению гражданина.

2.5.1. Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать:

-наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

-фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

-почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Дополнительно заявитель может указать контактный телефон.

2.5.2. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.5.3. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью) его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.5.4. Регистрации и учету подлежат все поступившие (почтовым отправлением, электронной почтой, факсимильной связью, по сети Интернет) обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством Российской Федерации для письменных обращений.

2.5.5. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет - обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых

для работы с обращением и для письменного ответа, а в случае не заполнения указанных реквизитов, информирование заявителя о невозможности принять его обращение к рассмотрению.

2.5.6. Обращения граждан, поступившие электронной почтой, факсимильной связью, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5.7. Образец оформления заявления гражданином представлен в приложении № 1 к настоящему Положению.

2.6. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений.

2.6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

-представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

-получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в пункте 2.4.1. настоящего Положения;

-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;

-осуществлять иные действия, не противоречащие законодательству Российской Федерации, Новосибирской области, нормативными правовыми актам ГАУК НСО «Дирекция программ» и настоящему Положению.

2.6.2. ГАУК НСО «Дирекция программ» при работе с обращениями граждан обеспечивает:

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

-получение 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;

-подготовку и направление гражданам письменных ответов по существу поставленных в обращениях вопросов.

2.6.3. При рассмотрении повторных обращений граждан тщательно выясняются причины их поступления и в случае установления фактов неполного рассмотрения ранее поставленных гражданами вопросов принимаются меры к их всестороннему рассмотрению.

2.6.4. Конфиденциальные сведения, ставшие известными при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

2.7. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации письменных обращений граждан (приложение № 2 к Положению). В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению порядкового номера.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Производится запись в журнале регистрации письменных обращений граждан с соблюдением обязательного минимума реквизитов: порядкового номера поступившего обращения, даты поступления обращения, фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса заявителя, данных о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, тематики обращения, краткого содержания обращения.

Специалист, ответственный за регистрацию обращений, регистрирует письменные обращения, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты их поступления в ГАУК НСО «Дирекция программ».

2.8. Ответы на обращения оформляются на бланках, установленной в ГАУК НСО «Дирекция программ», формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

2.8.1. Текст ответа излагается четко, последовательно, исчерпывающе даются пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

Ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться).

2.9. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение по просьбе заявителя может быть направлен посредством факсимильной связи и электронной почты с обязательным направлением ответа на почтовый адрес, указанный в обращении.

2.10. Организация личного приема.

2.10.1. Основанием для начала исполнения процедуры является личное обращение граждан для записи на личный прием к директору ГАУК НСО «Дирекция программ».

2.10.2. Непосредственную организацию личного приема граждан директором ЦБС и предварительную запись на личный прием осуществляет документовед ГАУК НСО «Дирекция программ».

2.10.3. Приём граждан директором ГАУК НСО «Дирекция программ» осуществляется в соответствии с утвержденным графиком, который доводится до сведения граждан способами, указанными в пункте 2.1.2 настоящего Положения.

2.10.4. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

2.10.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.10.6. Специалист по работе с обращениями граждан обязан:

- осуществить запись на прием и известить о порядке приема, очередности и времени, отведенного для приема.

2.10.7. Во время записи гражданина на личный прием устанавливается кратность обращения гражданина. При повторных обращениях подбираются имеющиеся материалы по делу заявителя (архивный материал), которые передаются должностным лицам, ведущим прием.

2.10.8. В интересах обеспечения защиты прав граждан и должностных лиц, ведущих прием, рассмотрение обращения граждан на личном приеме может сопровождаться аудио- и видеозаписью, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

2.10.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, оскорбительных и нецензурных высказываний в адрес директора ГАУК НСО «Дирекция программ» и других должностных лиц ГАУК НСО «Дирекция программ», присутствующих на личном приеме, нахождения гражданина в состоянии алкогольного или наркотического опьянения личный прием может быть прекращен.

При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема гражданина либо оформляется отдельным актом, который приобщается к карточке личного приема.

2.10.10. Специалистом по работе с обращениями граждан в ходе личного приема на основании предъявленного гражданином документа, удостоверяющего его личность, заводится регистрационно-контрольная карточка (далее - карточка) личного приема граждан, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, его почтовый адрес, краткое содержание обращения.

2.10.11. После проведения личного приема специалист по работе с обращениями граждан в соответствии с карточкой регистрирует граждан в журнале регистрации приема граждан по личным вопросам с указанием порядкового номера, даты приема граждан, фамилии, имени, отчества обратившегося гражданина, почтового адреса (телефона), краткого содержания обращения, резолюции, результатов рассмотрения (приложение № 3 к настоящему Положению).

Регистрационный номер карточки личного приема граждан соответствует порядковому номеру журнала регистрации приема граждан по личным вопросам;

2.10.12. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Лицам, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, беременные женщины, женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

2.10.13. Ответы гражданам на поставленные вопросы в ходе личного приема даются в устной или письменной форме.

В случае если изложенные в устном заявлении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проработки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в порядке, установленном настоящим Положением.

2.10.14. Во время личного приема гражданин может вручить должностному лицу, осуществляющему прием граждан, письменное обращение.

О вручении такого обращения делается отметка в карточке личного приема, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.10.15. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и дает ему поручение.

Резолюция (поручение) исполнителю оформляется в карточке личного приема гражданина.

2.10.16. После окончания личного приема специалист по работе с обращениями граждан в этот же день либо на следующий рабочий день направляет соответствующему исполнителю для исполнения поручения в карточке личного приема граждан с резолюцией (поручением) должностного лица, проводившего прием граждан.

2.10.17. Письменный ответ гражданину по существу поставленного вопроса на личном приеме должен быть дан в срок, в соответствии с пунктом 2.3.3 настоящего Положения, если более короткий срок не установлен резолюцией.

2.10.18. Срок дачи письменного ответа гражданину исчисляется от даты личного приема гражданина, указанной в карточке регистрации личного приема.

2.10.19. Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с процедурами работы с обращениями граждан, изложенными в настоящем Положении.

2.10.20. После рассмотрения поставленных вопросов и дачи ответа гражданину карточка личного приема граждан и материалы исполнения поручения должностного лица возвращаются специалисту по работе с обращениями граждан для осуществления централизованного учета и ведения картотеки.

2.10.21. Результатом рассмотрения устного обращения на личном приеме является дача ответа на поставленные вопросы либо разъяснение, в какой государственный орган, орган местного самоуправления, к какому должностному лицу следует обратиться по компетенции для рассмотрения поставленных вопросов.

2.11. Ответственность за организацию рассмотрения обращений, соблюдение сроков их рассмотрения, состояние делопроизводства по ним возлагается на специалиста ГАУК НСО «Дирекция программ».

Приложение №1
к Положению о работе с обращениями граждан
в государственном автономном учреждении культуры
Новосибирской области «Дирекция фестивальных,
конкурсных и культурно-массовых программ»

Образец оформления заявления

Директору ГАУК НСО «Дирекция программ» _____

фамилия, инициалы должностного лица

от _____

Фамилия, имя, отчество заявителя

*Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о
переадресации обращений, телефон*

Текст обращения (суть заявления, обращения или жалобы)

Дата подачи заявления

личная подпись заявителя

Приложение №2
к Положению о работе с обращениями граждан
в государственном автономном учреждении культуры Новосибирской области «Дирекция
фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ»

(форма)

Журнал
регистрации письменных обращений граждан *

| Дата поступления | № п/п | Ф.И.О, адрес заявителя, льготная категория | Краткое содержание | Кто дал поручение | Резолюция, исполнитель | Отметка об исполнении | Результат рассмотрения обращения |
|------------------|-------|--|--------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------------|
|------------------|-------|--|--------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------------|

*Примечание: Количество и название колонок может меняться в зависимости от тематического спектра

Приложение №3
к Положению о работе с обращениями граждан
в государственном автономном учреждении культуры Новосибирской области «Дирекция
фестивальных, конкурсных и культурно-массовых программ»

Журнал
регистрации приема граждан по личным вопросам*

| № п/п | шифр контрольно-регистрационной карточки | Ф.И.О. заявителя, адрес регистрации по месту жительства | Сведения о заявителе | Краткое содержание обращения | Резолюция, исполнитель | Кому поручено | Результат |
|----------|--|--|-------------------------|------------------------------------|---------------------------|------------------|-----------|
|----------|--|--|-------------------------|------------------------------------|---------------------------|------------------|-----------|

*Примечание: Количество и название колонок может меняться в зависимости от тематического спектра