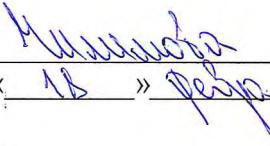


Согласовано:

Представитель трудового коллектива


Н.В. Чилимова
«18» Февраль 2019 г.

Утверждено:

Приказом директор

БУ "Няганский театр юного зрителя"

А.Г. Постниковой

Приказ № 49-П от «18» февраля 2019 г.

Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в бюджетном учреждении «Няганский театр юного зрителя»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и регламентирует порядок приема, учета и рассмотрения обращения граждан в БУ «Няганский театр юного зрителя».

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направления ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб:

- **предложение** - рекомендация гражданина по деятельности и развитию учреждения;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод 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.

1.4. Заявитель в письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение Заявителя может поступить в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2. Прием, регистрация и учет письменных обращений граждан

2.1. Заявители могут представить свои письменные обращения посредством:

- операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание учреждения по адресу: 628186, ХМАО-Югра, г. Нягань, ул. Киевская, д. 12;
- на личном приеме по адресу: 628181, ХМАО-Югра, г. Нягань, 1 микрорайон, дом 25 А
- факсимильной связи на факс: 8 (34672) 6-16-10;
- электронного сообщения на e-mail приемной учреждения: nyagantheatre@mail.ru или воспользоваться официальным сайтом <http://ntyz.ru>

2.2. Поступившие в Учреждение письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления (здесь и далее по тексту Положения сроки исчисляются в календарных днях) в журнале регистрации входящей почты.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям Заявителей осуществляется документоведом.

2.4. Обращение в адрес учреждения, поступившие от одного и того же лица Заявителя и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок его рассмотрения или Заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом), учитывается как повторное.

2.5. Учету подлежит повторное обращение, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению Заявителя, или содержащее сведения о несвоевременном рассмотрении, либо указывающие на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения. Повторное обращение регистрируется так же, как и первичное.

2.6. В случае если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращения, руководство учреждения принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

3. Порядок рассмотрения обращения

3.1. Все поступившие в БУ «Няганский театр юного зрителя» обращения граждан и документы передаются директору учреждения на рассмотрение.

3.2. Обращение, поступившее в БУ «Няганский театр юного зрителя» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ «Няганский театр юного зрителя», направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением Заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.4. Письменное обращение Заявителя рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в журнале регистрации входящей почты учреждения.

3.5. В случае если в письменном обращении не указаны Ф.И.О. Заявителя, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение недается. Такие обращения признаются анонимными.

3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение недается, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.7. В случае 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, директор школы либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения, в период его отсутствия исполняющим обязанности директора учреждения.

4.2. График приема граждан по личным вопросам: вт. 10.00-12.00; чт. 14.00 - 18.00.

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

4.4. 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.

4.5. Директор учреждения или должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, в пределах своей компетенции могут принять следующее решение:

- рассмотреть обращение по существу, сообщим гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в дальнейшем рассмотрении обращения, разъяснив гражданину мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленный гражданином вопрос требует дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым решение не может быть принято в процессе приема, порядок и срок рассмотрения.

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

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

5. Обжалование решений и действий (бездействий) должностных лиц учреждения

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействий) должностных лиц Учреждения, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращений.

5.2. Жалобы на решения, принятые должностным лицом БУ «Няганский театр юного зрителя», подаются директору учреждения. Жалобы на решения, принятые директором БУ «Няганский театр юного зрителя», подаются в вышестоящий орган – Департамент культуры Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Разработчик
Юрисконсульт

Т.Ю. Мелиanova

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
 обращения граждан
 в БУ «Няганский театр юного зрителя»

КАРТОЧКА
личного приема гражданина

Сведения о заявителе:

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(почтовый адрес места жительства гражданина)

Прием осуществлял:

(должность, фамилия, инициалы)

Краткое содержание устного обращения гражданина:

Результаты устного приема:

Дано устное разъяснение:

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в:

(должность лица, производившего
личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

дата приема: « _____ » _____ 20 _____

регистрационный № _____