



Порядок рассмотрения обращений граждан в государственное автономное учреждение культуры Пензенской области «Пензаконцерт»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в государственном автономном учреждении культуры Пензенской области «Пензаконцерт» (далее Учреждение) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательствами Российской Федерации.

Положение настоящего Порядка распространяется на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети интернет: penzakoncert.ru

2. Почтовый адрес Учреждения: ГАУК ПО «Пензаконцерт», 440008, г. Пенза, ул. Суворова, д. 215.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников Учреждения: 8 (8412) 48-38-91.

Телефон горячей линии: 8 (8412) 48-38-85.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: penzakoncert@yandex.ru.

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: ГАУК ПО «Пензаконцерт», 440008, г. Пенза, ул. Суворова, д. 215.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 09.00 до 18.00;

обеденный перерыв – с 13.00 до 14.00.

3. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в Учреждение с момента поступления – не более одного рабочего дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок не более пяти рабочих дней со дня их регистрации в Учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в срок не более пяти рабочих дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором Учреждения не более чем еще на тридцать дней. При этом в течении месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии

с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение;
- лично в Учреждение.

При рассмотрении обращения Учреждение не вправе требовать от гражданина осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения

обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает либо наименование Учреждения, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а так же свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказ о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. 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. 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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении семи рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо Учреждения, 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.

5.4. В случае 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 течении семи рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5. 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, директор, должностное лицо Учреждения 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. 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 Учреждения.

6. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждение, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомится 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- 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 (бездействия) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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 и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностными лицами Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждение являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Учреждения.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечения возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Учреждения.

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

8. Личный прием граждан и прием письменных обращений в Учреждении

8.1. Организация личного приема граждан.

Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения и его заместителями и/или иными должностными лицами в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором Учреждения (приложение № 1).

Подготовка документов для приема граждан директором Учреждения и его заместителями и/или иными должностными лицами возлагается на секретаря руководителя (приложение № 2).

График приема граждан директора Учреждения и его заместителей и/или иных должностных лиц размещается на официальном сайте и на информационном стенде Учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения граждан регистрируются. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданину может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении осуществляет секретарь руководителя.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся секретарем руководителя в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

8.2. Прием письменных обращений граждан

Поступающие в Учреждение письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем руководителя.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма, секретарь руководителя делает отметку «Письменного обращения к адресату нет».

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, 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 секретарем руководителя. 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.

8.3. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится секретарем руководителя в Журнале регистрации обращений граждан (приложение № 3) в течении одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Учреждение по электронной почте, производится секретарем руководителя в Журнале регистрации обращений граждан в течении одного дня с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в Журнал регистрации обращений граждан.

Секретарь руководителя при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам или в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя при регистрации обращения следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются для рассмотрения директору Учреждения.

9. Рассмотрение обращений граждан и ответы на обращение граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение должностным лицам Учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списание «В дело».

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействия) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения, рассмотренные директором Учреждения, передаются секретарю руководителя для регистрации резолюции и последующего направления должностному/должностным лицу/лицам, указанным в резолюции для подготовки ответа.

Ответ гражданину подготавливает должностное лицо, ответственное за поручение либо должностные лица, указанные в резолюции директора. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

В случае разногласий между должностными лицами, ответственными за поручение, окончательное решение по этому вопросу принимается директором Учреждения.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подготовившего и подписавшего его как исполнитель, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает директор Учреждения.

При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращении формируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции Учреждения.

Оформленные надлежащим образом ответы отправляются адресату почтовым отправлением с уведомлением. Ответственным за почтовую отправку является исполнитель, подписавший ответ. Почтовое уведомление с отметкой о получении либо возврат конверта в связи с неявкой адресата, подкрепляется к экземпляру ответа Учреждения. Возвращенный конверт остается не вскрытым.

Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется секретарем руководителя в форме электронного документа по адресу электронной почты.

Датой снятия с контроля обращение гражданина, является дата отправления окончательного ответа заявителю. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Секретарь руководителя оперативно представляет информацию директору Учреждения об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней.

Нарушение установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений,

предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Учреждения по работе с обращениями граждан.

Сидорова Любовь Владимировна	заместитель директора по финансово- хозяйственной	Сидорова Л.В. См. приложение 1	Вторник 11.00-12.00 час.
Мартынова Мария Викторовна	заместитель директора по технической деятельности	Мартынова М.В. См. приложение 1	Вторник 14.00-15.00 час.
Федосеев Сергей Евгеньевич	главный инженер	Федосеев С.Е. См. приложение 1	Вторник 16.00-17.00 час.

к Порядку рассмотрения обращений граждан
в государственное автономное учреждение культуры
Пензенской области «Пензаконцерт»

ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН
ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ ДИРЕКТОРА И ЗАМЕСТИТЕЛЕЙ
ГАУК ПО «ПЕНЗАКОНЦЕРТ»

Ф.И.О.	должность	Место приема	Дни недели и часы приема
Мамонов Андрей Викторович	директор	г. Пенза, ул. Суворова, д. 215 2 этаж, каб. 236	Понедельник 15.00-17.00 час. Четверг 11.00-13.00 час.
Сычева Любовь Владимировна	заместитель директора по основной деятельности	г. Пенза, ул. Суворова, д. 215 2 этаж, каб. 237	Вторник 11.00-13.00 час.
Нуждина Марина Вячеславовна	заместитель директора по экономической деятельности	г. Пенза, ул. Суворова, д. 215 2 этаж, каб. 219	Вторник 16.00-18.00 час.
Федулаев Сергей Евгеньевич	главный инженер	г. Пенза, ул. Суворова, д. 215 1 этаж, каб. 114	Понедельник 16.00 – 18.00 час.

к Порядку рассмотрения обращений граждан
в государственное автономное учреждение культуры
Пензенской области «Пензаконцерт»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА № _____

Дата и время приема « _____ » _____ 20 ____ г. _____ ч. _____ мин.

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ, удостоверяющий личность	
Адрес	

письменное

☐

устное

☐

Содержание обращения, принятие меры:

При личном приеме поступили дополнительные материалы на _____ л.

Резолюция, ФИО, подпись и дата:

_____ « _____ » _____ 20 ____ г.

ЖУРНАЛ

[illegible]