

ПРИКАЗ

20 01 2021 г.

№ 31 - 02

Краснодар

Об утверждении Положения о порядке проведения приема граждан и рассмотрения обращений граждан в ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»

В целях реализации и защиты прав, свобод и законных интересов граждан в части обращения в государственные учреждения по вопросам, относящимся к их компетенции, руководствуясь Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом министерства культуры Краснодарского края от 27.10.2020 №569 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в министерстве культуры Краснодарского края», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение «О порядке проведения приема граждан и рассмотрения обращений граждан в ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» в редакции Приложения №1 к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Первый заместитель
генерального директора



В.В. Захарченко

Танченко Н.А.



Приложение №1 к приказу
ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»
от «20» 01 2021 г. № 1-ОД



*Государственное бюджетное
научно-творческое учреждение
культуры Краснодарского края
«Кубанский казачий хор»*

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель генерального директора
ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»
В.В. Захарченко
«20» 01 2021 г.

**Положение
о порядке проведения приема граждан и
рассмотрения обращений граждан
в ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения приема граждан и рассмотрения обращения граждан в ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» (далее - Положение) является локальным нормативным актом государственного бюджетного научно-творческого учреждения культуры Краснодарского края «Кубанский казачий хор» (далее – Учреждение), регламентирующим вопросы проведения приема граждан и рассмотрения обращений граждан Учреждения.

1.2. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации, иностранным гражданином или лицом без гражданства (далее – гражданин) закрепленного законом права на обращение в государственные учреждения, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими законодательными и нормативными актами, регулирующими порядок приема и рассмотрения обращений граждан, а также Уставом Учреждения.

II. Право граждан на обращение

2.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – предложение и (или) заявление, направленное в Учреждение в письменной, электронной или устной форме по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения.

2.2. Граждане имеют право обращаться в Учреждение с соответствующим заявлением как лично, так и через своих представителей, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2.3. Право на обращение реализуется гражданами свободно и добровольно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется на бесплатной

основе.

III. Порядок проведения личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи:

ФИО	Должность	Дата и время	Телефон для записи
Захарченко Виктор Гаврилович	Генеральный директор	Первый рабочий день месяца с 14:00 до 16:00	8 (861) 255-75-03
Захарченко Виктор Витальевич	Первый заместитель генерального директора	Еженедельно каждый понедельник с 15:00 до 17:00	8 (861) 262-35-99
Лютый Владимир Николаевич	Заместитель генерального директора	Еженедельно каждый четверг с 17:00 до 18:00	8 (861) 262-35-99

3.2. Информирование граждан о способах, месте и времени обращения в Учреждение и порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа), а также посредством размещения информационных материалов на официальном сайте Учреждения.

3.3. При общении с заявителем в ходе личного приема ответственное должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует их по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения.

3.4. Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан. Для этого они оборудуются:

- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- доступными местами общественного пользования (туалетами);
- лифтами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- иным, необходимым для комфортного ожидания и расположения граждан, оборудованием.

3.5. Каждый прием должен быть зафиксирован Учреждением в карточке личного приема (Приложение № 1), оформляемой секретарем руководителя.

3.6. Если в ходе личного приема гражданин заявляет письменное обращение, то оно подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Обращения заявителей рассматриваются в пределах соответствующей компетенции.

4.2. Зарегистрированное обращение в этот же день передается генеральному директору, первому заместителю генерального директора или заместителю генерального директора для формирования соответствующего поручения.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лица, ответственного за рассмотрение обращения, а также соисполнителей (при наличии), лаконично сформулированный текст резолюции, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, дату резолюции, подпись.

4.3. Лицо, ответственное за исполнение поручения, при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, а также имеет право встретиться с заявителем для уточнения сути обращения.

4.4. Обращения, содержащие просьбу заявителя о личном приеме с указанными в п. 3.1. настоящего Положения лицами, рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема заявителей должностными лицами Учреждения.

4.5. При рассмотрении обращения заявитель имеет право:

4.5.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

4.5.2. 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;

4.5.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4.5.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.5.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

V. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан

5.1. Письменное обращение гражданина подлежит рассмотрению Учреждением в течение 30-ти дней с момента регистрации указанного обращения.

5.2. В исключительных случаях и при наличии уважительных причин, указанный в п. 5.1. срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

5.3. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы (стихийные бедствия, наводнения, землетрясения, пожары, военные действия, забастовки и др.) срок рассмотрения обращения переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

5.4. В случаях продления срока рассмотрения обращения Учреждение должно уведомить об этом заявителя в срок не позднее 5-ти дней с момента принятия такого решения с обоснованием причины продления срока.

5.5. Обращения направляются по местонахождению Учреждения:

Юридический (фактический) адрес: 350063, г. Краснодар, ул. Красная, д. 5.

Телефон для приема письменных обращений граждан: 8 (861) 262-35-99.

Официальный сайт Учреждения: <https://kkx.ru/>

Адрес электронной почты Учреждения: kkx@kkx.ru

Режим работы Учреждения:

понедельник - четверг - с 9:00 до 18:00 часов (перерыв с 13:00 до 13:48);

пятница - с 9:00 до 17:00 часов (перерыв с 13:00 до 13:48).

5.6. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

5.7. Зарегистрированные обращения заявителям не возвращаются. При рассмотрении обращения заявитель вправе обратиться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

VI. Общие требования к оформлению письменных обращений

6.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного учреждения, в которое подается обращение;

- должность либо фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица, которому адресуется обращение;

- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, если обращение поступило в письменной форме, или адрес электронной почты, если обращение поступило в форме электронного документа, на который должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- суть обращения;

- личную подпись заявителя (для письменных обращений) и дату написания.

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

VII. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения обращения

7.1. По результатам рассмотрения обращения Учреждение принимает одно из следующих решений:

7.1.1. Удовлетворяет требования заявителя, принимает меры к восстановлению его прав и законных интересов, в случае если они были нарушены, и при наличии соответствующих полномочий привлекает к ответственности виновных в нарушении прав заявителя, либо порядка рассмотрения обращений в соответствии настоящим Положением.

7.1.2. Отказывает в удовлетворении требований заявителя.

7.1.3. Дает письменные разъяснения по содержащимся в обращении вопросам при отсутствии необходимости принятия мер реагирования либо отсутствию в обращении просьб о принятии каких-либо мер.

7.1.4. Оставляет обращение без рассмотрения с указанием обоснования принятия такого решения.

7.1.5. Возвращает обращение заявителю в случае недостаточного для разрешения количества информации или недостающих сведений.

7.1.6. Перенаправляет обращение заявителя другому адресату, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее 7-ми рабочих дней с момента получения такого обращения.

В случае перенаправления обращения гражданина другому адресату Учреждение незамедлительно уведомляет заявителя о таком принятом решении.

7.2. Ответ на обращение заявителя должен излагаться четко, последовательно, на доступном языке, со ссылками на нормативные правовые акты, содержать исчерпывающие разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в обращении, в ответе следует указывать меры, принятые к виновным должностным лицам.

7.3. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками.

7.4. В случае, если решение по окончании рассмотрения обращения не принято, то заявителю направляется промежуточный ответ, с указанием сроков или условий принятия окончательного решения вопроса.

7.5. Ответы заявителям на их обращения подписываются генеральным директором, первым заместителем генерального директора либо заместителем генерального директора в соответствии с распределением между ними должностных обязанностей.

7.6. Ответ на обращение, заявленное в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

VIII. Контроль за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, а также хода и результатов работы с обращениями заявителей.

8.2. Контроль за соблюдением должностными лицами Учреждения порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей и принятием ими решений осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения, в непосредственном подчинении которых находится ответственный исполнитель, в соответствии с распределением должностных обязанностей между ними.

IX. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение разработано с целью реализации и защиты прав, свобод и законных интересов граждан в части обращения в государственные учреждения по вопросам, относящимся к их компетенции.

9.2. За нарушение пунктов данного Положения сотрудники Учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. В случае непринятия мер по устранению нарушений Положения со стороны сотрудников руководитель Учреждения несет персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

Составил (а):

Юрисконсульт юридического отдела
правового управления
« 19 » 01 2021 г.

Н.А. Танченко

Согласовано:

Заместитель генерального директора
« 19 » 01 2021 г.

В.Н. Лютый

Начальник правового управления
« 19 » 01 2021 г.

Д.С. Хорошавин

Начальник отдела кадрового
и документационного обеспечения правового управления
« 19 » 01 2021 г.

О.В. Подолян

Приложение № 1
к Положению о порядке проведения приема граждан
и рассмотрения обращений граждан
в ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ _____ от ____ . ____ . ____ года

Ф.И.О. _____

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Срок исполнения _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

С контроля снял _____ Подпись _____