



Утверждаю

Директор ГБУК «ГАВРХ им. П.М. Милославова»

В.Н. Натаров

«01» Июль 2023 г.

**ПОРЯДОК
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН И РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ ВОЛЖСКИЙ РУССКИЙ
НАРОДНЫЙ ХОР ИМ. П.М. МИЛОСЛАВОВА»**

1. Общие положения

1.1. Порядок личного приема граждан и работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении культуры «Государственный академический Волжский русский народный хор им. П.М. Милославова» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) в целях обеспечения дополнительных гарантий государственной защиты прав и свобод граждан, объективного и всестороннего рассмотрения граждан по вопросам, входящим в компетенцию государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный академический Волжский русский народный хор им. П.М. Милославова». (далее – Учреждение).

1.2. Порядок регламентирует организацию и последовательность действий при работе с обращениями граждан в Учреждении и личном приеме граждан должностными лицами Учреждения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором Учреждения либо уполномоченными на то лицами.

2. Правила рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Самарской области.

2.2. Информация о правилах рассмотрения обращений предоставляется непосредственно в Учреждении с использованием средств телефонной связи, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.3. Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты, график работы, информация об установленных для личного приема заявителей днях и часах, иные информационные материалы размещаются на официальном сайте Учреждения и на информационных стенах. Официальный сайт Учреждения находится по адресу: www.volgachoir.ru

2.4. Предоставление информации заявителем по порядку рассмотрения обращений, в том числе о ходе рассмотрения обращений, осуществляют сотрудники Учреждения при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи. При ответах на телефонные звонки сотрудники в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по вопросам регистрации обращений и этапах рассмотрения обращений.

2.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справки о порядке, ходе и результатах рассмотрения обращений принимаются в течение рабочего времени Учреждения, установленного в соответствии с действующим законодательством и иными правовыми актами Российской Федерации и Самарской области.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в Учреждении проводят: директор или уполномоченное на то лицо.

3.2. График личного приема граждан директором с указанием информации о месте проведения приема размещается на официальном сайте Учреждения и на информационных стенах.

3.3. В случае отсутствия должного лица в назначенный день личного приема прием переносится на другой день или проводится лицом, его замещающим, о чем заявитель должен быть уведомлен заблаговременно. Отмена либо перенос личного приема без уважительных причин не допускается.

3.4. Ответственность за организацию личного приема директором несут сотрудники Учреждения, за которыми данная функция закреплена приказом директора.

3.5. Личный прием директором по предварительной записи. Предварительная запись на личный прием осуществляется ответственными за личный прием сотрудниками Учреждения, в том числе по телефону или с помощью электронных средств связи. Дата и время личного приема согласовывается с должностным лицом, проводящим личный прием.

3.6. Сотрудники Учреждения, ответственные за организацию и проведение личного приема, осуществляют предварительное консультирование граждан, ведут журнал личного приема граждан (Приложение 1) и карточки личного приема граждан (Приложение 2).

3.7. О месте времени личного приема заявитель извещается вышеуказанными сотрудниками заблаговременно (по почте, телефону, факсимильной связью, через информационные системы общего пользования) не позднее, чем за три дня до приема.

3.8. Сотрудники Учреждения, ответственные за организацию и проведение личного приема, в ходе предварительной записи на личный прием выявляют у заявителей существование вопроса, мотивы обращения, осуществляют прием от заявителей необходимых документов, уточняют, обращались ли граждане ранее в какие-либо организации для решения своих вопросов, изучают содержание полученных ими ответов, предварительно определяют необходимость участия в личном приеме сотрудников соответствующих подразделений Учреждения.

3.9. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

3.10. Во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое обращение в устной или письменной форме.

3.11. При приеме заявителя фиксируется дата приема, персональные данные заявителя (Ф.И.О., адрес проживания), краткое содержание обращения заявителя, Ф.И.О. должностного лица, осуществляющего личный прием.

- 3.12. При рассмотрении обращений на личном приеме заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их представлении.
- 3.13. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение обращения, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.
- 3.14. В случае, если в обращении или информации, представленной заявителем на личном приеме, содержатся признаки коррупционных проявлений со стороны сотрудников Учреждения, материалы передаются на рассмотрение комиссии по противодействию коррупции Учреждения.
- 3.15. При рассмотрении обращений не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия.
- 3.16. Взятые на контроль обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и приняты все необходимые меры в соответствии с действующим законодательством.
4. Работа с обращениями граждан
- 4.1. Прием и обработка обращений
- 4.1.1. Обращения могут быть доставлены непосредственно заявителем, поступить по почте, телеграфу, электронной почте, через официальный сайт Учреждения, через официальную группу в социальной сети ВКонтакте, через платформу обратной связи портала Госуслуги.
- 4.1.2. Сотрудник Учреждения, ответственный за прием документов:
- проверяет правильность указанного в письме адреса, возвращает заявителю ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
 - проводит сверку реестров на заказанную корреспонденцию;
 - вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
 - прикладывает к письму поступившие документы (приложения, фотографии и другие документы).
- 4.1.3. Обращения регистрируются в журнале учета обращений граждан.
- В правом нижнем углу первого листа в штампе указывается дата регистрации обращения и номер.
- В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.
- 4.1.4. Обращения передаются на резолюцию директору или лицу, на это уполномоченному, для определения ответственного исполнителя или исполнителей.
- 4.1.5. По поступившему обращению директоромдается поручение конкретному должностному лицу (лицам), которое должно содержать: фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя, дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.
- 4.1.6. Сотрудник Учреждения, осуществляющий регистрацию письменных обращений, вносит в журнал учета обращений граждан информацию о назначенных исполнителях, делает отметку о постановке обращения на контроль, сроках исполнения поручения.

4.1.7. Информация о заявителе и содержании обращения вносится в карточку учета обращений граждан. Если письмо подписано двумя и более заявителями, то в учетную карточку обращений граждан вносятся первые несколько фамилий, в том числе и заявителя, в адрес которого должен быть направлен ответ. Такое обращение считается коллективным. Обращение прочитывается, определяется его тематика, указывается содержание вопросов, поставленных в обращении. Аннотация должна быть краткой, четкой, отражать содержание всех поставленных вопросов, при этом допускаются только общепринятые сокращения и аббревиатуры. Обращение проверяется на повторность, объединяется с имеющейся в архиве предыдущей перепиской. Производится кодировка темы обращения в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений. Если в обращении содержится несколько вопросов, то код присваивается каждому из них. Обращению присваивается учетный номер.

4.1.8. Формируется папка по первичным обращениям заявителей. Если заявитель обращался ранее, новое обращение объединяется с делом.

4.2. Рассмотрение обращений

4.2.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и исполнения поручения осуществляют руководители структурных подразделений Учреждения.

4.2.2. При необходимости подготовки согласованного ответа контроль за своевременным и качественным исполнением поручения по обращениям осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Другие исполнители не позднее десяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.2.3. Руководитель или должностное лицо Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и качественное рассмотрение обращение, при необходимости выезжает на место, приглашает заявителя для проведения личной беседы, запрашивает дополнительные материалы и получает объяснения по вопросам, относящимся к рассмотрению обращения;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- организует подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;
- в случаях, установленных действующим законодательством, исполнитель вносит предложение руководителю о продлении срока рассмотрения обращения.

4.2.4. В случае, если от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, обращение может не рассматриваться по существу.

4.2.5. Ответ подписывается директором или лицом его замещающим, либо уполномоченным на то лицом.

4.2.6. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение является:

- противоречие выводов, изложенных исполнителем, действующему законодательству;
- неполнота содержащейся в ответе информации по поставленным в обращении вопросам;
- необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения.

4.2.7. В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- устранить выявленные нарушения;
- провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

4.2.8. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение ставится на дополнительный контроль.

4.3. Оформление ответов на обращения

Содержание и оформление ответов на обращения должно соответствовать следующим требованиям:

4.3.1. Ответ (проект ответа) заявителю и должностному лицу, поручившему исполнителю рассмотреть обращение, составляется согласно резолюции и должен содержать конкретную и четкую информацию о принятых мерах и результатах рассмотрения по всем вопросам, поставленным в обращении.

4.3.2. Если в ответе содержится отказ выполнить просьбу заявителя, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства, содержать ссылку на нормативные правовые акты.

4.3.3. Письменный ответ подготавливается по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

4.3.4. В ответах на коллективные обращения указывается, кому из заявителей дан ответ.

4.3.5. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы.

4.4. Оформление, учет и хранение дел по обращениям граждан

4.4.1. По письменному обращению формируется дело, в котором собираются все материалы по рассмотрению обращения, поступившие ответы, принятые должностными лицами решения, иная информация о результатах рассмотрения обращения.

4.4.2. В случае появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

4.4.3. Хранение дел рассмотренных письменных обращений осуществляется в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.

Составлено:
Юрисконсульт, ведущий


С.А. Шмелев

Согласовано:
Заместитель директора по развитию


А.А. Любимова