

Утверждаю  
директор МБУК «Дзержинский театр драмы»

Ю. В. Кислинский



## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУК «Дзержинский театр драмы»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – ФЗ-59), Законом Нижегородской области от 07.09.2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в МБУК «Дзержинский театр драмы» обращений граждан.

1.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в МБУК «Дзержинский театр драмы» лично, направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.4. При рассмотрении обращения в МБУК «Дзержинский театр драмы» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их

истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.5. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности

учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- при рассмотрении обращения 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.

1.6. Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан, поступивших в письменной форме, электронной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, или в форме устного обращения во время личного приема граждан, принятие решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.7. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещении учреждения, а также по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте учреждения (<http://www.dzerteatr.ru>)

1.8. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан,

несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **2. Порядок работы с обращениями граждан**

### **2.1. Порядок регистрации обращений.**

2.1.1 Прием и первичную обработку обращений, а также документов, связанных с его рассмотрением, принимаются секретарем руководителя учреждения, ответственным за прием обращений.

При поступлении письменного обращения в учреждение секретарь руководителя:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресату) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) ставится отметка о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресации и передает его на регистрацию ответственному лицу.

Обращения, поступившие в Учреждение в форме электронного документа (электронное обращение), также подлежат регистрации.

2.1.2 Все поступающие в Учреждение обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1).

### **2.2 Порядок работы с зарегистрированными обращениями:**

2.2.1. Обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество директора учреждения, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, номер

контактного телефона, 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 гражданина, поступившее в учреждение по факсимильной связи или в форме электронного документа в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документооборота, либо почтовый адрес, номер контактного телефона, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы.

2.2.2 Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

2.2.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующую организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.4 Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

## **2.3 Подготовка ответов на обращения граждан:**

2.3.1 После рассмотрения директором учреждения поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение заместителям директора учреждения (по направлениям деятельности).

2.3.2 Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.4 настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.3 Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, готовит проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение подписывается директором учреждения.

2.3.4 При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других организаций в его адрес, готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.5 Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.6 Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее по факсимильной почте, направляется по указанному в обращении почтовому адресу, указанному в обращении.

2.3.7 Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.3.8 Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

#### **2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений:**

2.4.1 Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2 При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению в дело не подшиваются.

### **3. Личный прием граждан**

3.1 Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения, проводится в целях оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Информация о месте и времени приема граждан директором учреждения размещается в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждения (<http://www.dzerteatr.ru>), также данную информацию можно получить позвонив по номеру телефона 8(8313) 35-60-84 (доб. 301).

3.2 Личный прием граждан осуществляется директором учреждения каждый понедельник с 17.00 до 18.00 по адресу: г. Дзержинск, бульвар Мира, д. 28, кабинет № 112. Прием граждан директором по личным вопросам проводится по предварительной записи по телефону: 8 (8313) 34-40-37.

Запись на личный прием производится каждый день с 8.00 до 17.00, кроме субботы и воскресенья по телефону 8(8313) 35-60-84 (доб. 301).

3.3. Секретарь руководителя, осуществляет учет приема граждан в журнале личного приема граждан (Приложение 2).

3.4 По решению директора учреждения, к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники учреждения.

3.5 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

3.6 Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.7 Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (Приложение 3).

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 гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.8 Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение.

3.10. В случае необходимости директор учреждения дает поручения специалистам учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1 Контроль и обобщение результатов работы с обращениями граждан возлагается на секретаря директора учреждения.

4.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.3. Контроль над поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.5 Снятие обращения с контроля осуществляет директор учреждения.

---

# Приложение 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МБУК «Дзержинский театр драмы»

## Форма журнала регистрации обращений граждан

| «№ и дата<br>регистрации | ФИО, адрес<br>заявителя | Краткое содержание<br>обращения | Дата и<br>подпись<br>исполнителя | Дата возврата<br>документа<br>исполнителем | Дата регистрации<br>письменного<br>ответа | Результат рассмотрения<br>обращения | Примечание |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------|------------|
|                          |                         |                                 |                                  |                                            |                                           |                                     |            |

# Приложение 2

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МБУК «Дзержинский театр драмы»

## Форма журнала личного приема

| № п/п | Дата приема | ФИО гражданина | Адрес, телефон | Краткое содержание<br>обращения | Результат приема | Примечание |
|-------|-------------|----------------|----------------|---------------------------------|------------------|------------|
|       |             |                |                |                                 |                  |            |

Приложение 3

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан  
в МБУК «Дзержинский театр драмы»

Карточка личного приема гражданина

Дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество гражданина \_\_\_\_\_

Адрес,  
телефон \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результат приема \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подпись, расшифровка гражданина \_\_\_\_\_

Подпись, расшифровка лица, ведущего прием \_\_\_\_\_

Пропирусацию, проиум.човано  
и скреплено печатью

7 (Семь) листа(ов)

Директор

МБВК ДТД

«\_\_»\_\_20\_\_г.

Ю.В. Кислицкий

