УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУК НАМТ «Глобус»

_____ Т.Н. Людмилина
«14» сентября 2020 года

РЕГЛАМЕНТ
работы с обращениями граждан в государственном автономном учреждении культуры Новосибирской области «Новосибирский академический молодежный театр «Глобус» (ГАУК НАМТ «Глобус»)

1. Общие положения

1.1. Настоящим Регламентом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в различные учреждения и организации, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУК НАМТ «Глобус» (далее – Учреждение).

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан установлен Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 № 19-П) и настоящим Регламентом.

1.3. Положения настоящего Регламента распространяются на все обращения граждан в Учреждение (устные, письменные, индивидуальные, коллективные), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Регламент разработан в рамках развития системы менеджмента качества в Учреждении и развития системы независимой оценки качества оказываемых услуг и определяет организацию работы с обращениями граждан и контроль их исполнения.

2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные термины:

2.2.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

2.1.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

2.1.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

2.1.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.1.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения, либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

3.1. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

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

3.1.2. 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;

3.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Регламента.

3.1.4. 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;

3.1.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

5. Требования к письменному обращению

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое 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 должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

6.3. Руководитель Учреждения при рассмотрении обращения принимает одно из следующих решений:

6.3.1. Оставить обращение без рассмотрения в соответствии с разделом 9 Регламента.

6.3.2. Назначить в установленном порядке проверку информации, изложенной в обращении.

Обращение передается должностному лицу или в структурное подразделение Учреждения (в соответствии с компетенцией) для проверки и подготовки ответа.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости Учреждение может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения

8.1. Учреждение при рассмотрении обращения:

8.1.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

8.1.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

8.1.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

8.1.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 9 настоящего Регламента.

8.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.

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

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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.

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

9.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит рассмотрению и ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.4.1. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, оно не подлежит рассмотрению и ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.5. 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, руководитель Учреждения 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 в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.5.1. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

9.6. 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.

9.7. 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 Учреждение.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится его руководителем. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

11.3. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

11.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

12. Ответственность за нарушение настоящего Регламента

12.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Регламента, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Учреждения или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные Учреждением в связи с рассмотрением обращения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

14. Анализ работы с обращениями граждан

14.1. Учреждение систематически проводит анализ обращений граждан и содержащихся в них практических замечаний, с целью совершенствования качества обслуживания населения, своевременного выявления и устранения причин, способствующих нарушению прав и охраняемых законом интересов граждан, принимает меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений, разрабатывает предложения по совершенствованию деятельности.

14.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится регулярно, по мере необходимости, но не реже, чем раз в три месяца отделом рекламы и связей с общественностью. Результаты анализа и предложения по

совершенствованию деятельности Учреждения предоставляются директору Учреждения.

15. Распорядок личного приема граждан в Учреждении

15.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь Учреждения.

15.2. Запись гражданина проводится при личном обращении по адресу Учреждения или по телефону приемной: (383) 223-67-16.

15.3. Личный прием граждан проводится директором Учреждения каждую рабочую пятницу с 14 .00 до 16.00.

16. Реквизиты Учреждения для направления обращений граждан

Государственное автономное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирский академический молодежный театр «Глобус» (ГАУК НАМТ «Глобус»)
Юридический и фактический адрес:
630099, г. Новосибирск, ул. Каменская, 1
Телефон приемной: (383) 223-67-16; факс: 223-94-44
Директор – Людмилина Татьяна Николаевна, действующая на основании Устава
E-mail: office@globus-nsk.ru