

Утверждено
приказом и.о. исполнительного директора
АУК РБ "ГБАТД им. Х. Намсараева"
от «31» мая 2016 г., № 82/од

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева» (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева»

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений: - иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом; - объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон).

1.5. В АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в их компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится Исполнительным директором.

1.7. Регистрация, поступивших в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева» обращений граждан осуществляется отделом организационного обеспечения.

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

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: - АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева» - с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации,

электронно-вычислительной техники; - посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются: - на официальном сайте АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева» <http://burdram.ru/> (далее – сайт театра).

1.12. <http://burdram.ru/> располагается по адресу: 670001, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Куйбышева, 38, адрес электронной почты: gbatd@mail.ru.

1.13. Личный прием граждан осуществляется в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», во вторник и четверг с 09.00 до 12.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.14. Информация о местонахождении АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается: - на сайте театра.

Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

1.15. Справки предоставляются по следующим вопросам; об оставлении обращения без рассмотрения; - о продлении срока рассмотрения обращения; - о результатах рассмотрения обращения.

1.16. При ответах на телефонные звонки работники АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Отдела. Если специалист Отдела, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные посредством электронной почты и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел организационного обеспечения.

2.2. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в

отделе организационного обеспечения, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкальваются впереди текста письма.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в отделе организационного обеспечения

2.6. Обращения с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату.

2.7. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.9. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Сотрудники отдела организационного обеспечения производят регистрацию обращений граждан в журнале обращения граждан.

3.2. При регистрации обращений: - письму присваивается регистрационный номер; - указываются фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телеграмма, доставлено лично). Если письмо

перенаправлено в адрес АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения сотрудниками отдела организационного обеспечения направляются в соответствии с резолюцией руководства в структурные подразделения, которые компетентны решать поставленные авторами вопросы.

4.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенции АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.3. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, в органы местного самоуправления, должностным лицам, уведомление заявителю о перенаправлении его обращения подписываются Исполнительным директором.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках театра.

4.5. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения граждан, поступившее в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», или лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу должностное лицо, указанное в пункте

5.3. настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. К поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, положение и срок исполнения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, положение и срок исполнения поручения.

5.6. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления и иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, 7 соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Лицо, которому поручено рассмотрение обращения: - обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя; - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов; - уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.9. В случае если обращение, поступившее в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», на рассмотрение из управления о работе с обращениями граждан Президента и Правительства Республики Бурятия направлено не по принадлежности, то АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», в двухдневный срок возвращает его в данное Управление, указывая при этом орган исполнительной власти края, должностное лицо указанного органа, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.10. 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.

5.11. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», а также

членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, исполнительный директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в театр. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.14. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.15. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.16. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает исполнительный директор.

В случае если поручение было адресовано конкретному лицу ответ подписывается этим лицом.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные органы должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В

ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на фирменном бланке.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок.

7.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляют сотрудники отдела организационного обеспечения,

7.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

7.4. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений государственными специалистами отдела организационного обеспечения.

7.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», настоящего Положения.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Запись на прием к исполнительному директору осуществляют сотрудники приемной ежедневно с 09.00 до 12.00 и с 13.00 до 18.00 (кроме выходных и праздничных дней).

8.2. Прием граждан в АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», осуществляется по графикам, утвержденный исполнительным директором.

8.3. 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.

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

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию АУК РБ «ГБАТД им. Х. Намсараева», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. В ходе приема руководитель, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел организационного обеспечения.

9.3. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов.

9.4. При получении вопроса по телефону сотрудник отдела организационного обеспечения: - называет наименование Отдела; - предлагает абоненту представиться; - выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса; - вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса; - при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает

обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

9.5. Во время разговора сотрудники должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

**Автономное учреждение культуры Республики Бурятия
«Государственный ордена Трудового Красного Знамени
Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»**

ПРИКАЗ № 29а

18.02.2016 г.

г. Улан-Удэ

№ 36

«Об утверждении образца фирменного бланка»

Во исполнение приказа № 1781 от 11.08.2015 г. Министерства Республики Бурятия об утверждении общественно-политических терминов бурятского языка,

приказываю:

1. Утвердить фирменный бланк нового образца согласно приложению №1.
2. Утвердить бланк приказа нового образца согласно приложению № 2.
3. Использовать фирменный бланк для составления следующих документов: писем, положений, правил, актов.
4. Секретарю в срок не позднее одного рабочего дня с даты издания настоящего приказа довести приказ до сведения руководителей структурных подразделений театра.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполнительный директор

С.Д. Доржиев

Приложение № 1
к приказу № 36 от 18.02.2016 г.
«Об утверждении образца
фирменного бланка».



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД УЛАСАЙ СОЁЛОЙ ЯАМАН**

**АУК РБ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
БУРЯТСКИЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
ТЕАТР ДРАМЫ ИМ. Х. НАМСАРАЕВА»**

**БУ СБДЭЗ «БУРЯАДАЙ ГҮРЭНЭЙ
Х. НАМСАРАЕВАЙ НЭРЭМЖЭТЭ
АКАДЕМИЧЕСКЭ ДРАМЫН ТЕАТР»**

670000, г. Улан-Удэ, ул. Куйбышева, 38, burdram.ru, e-mail: gbatd@mail.ru, тел./факс 8(3012) 22-24-51

670000, Улаан-Үдэ хото, Куйбышевэй гудамжа, 38, burdram.ru, сахим хаяг: gbatd@mail.ru, утас/факс 8(3012) 22-24-51

Исх. № (гарахан дугаар) _____

« _____ » _____ 2016 он.



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯД УЛАСАЙ СОЁЛОЙ ЯАМАН**

**АУК РБ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
БУРЯТСКИЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
ТЕАТР ДРАМЫ ИМ. Х. НАМСАРАЕВА»**

**БУ СБДЭЗ «БУРЯДАЙ ГҮРЭНЭЙ
Х. НАМСАРАЕВАЙ НЭРЭМЖЭТЭ
АКАДЕМИЧЕСКЭ ДРАМЫН ТЕАТР»**



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД УЛАСАЙ СОЁЛОЙ ЯАМАН**

**АУК РБ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
БУРЯТСКИЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
ТЕАТР ДРАМЫ ИМ. Х. НАМСАРАЕВА»**

**БУ СБДЭЗ «БУРЯАДАЙ ГҮРЭНЭЙ
Х. НАМСАРАЕВАЙ НЭРЭМЖЭТЭ
АКАДЕМИЧЕСКЭ ДРАМЫН ТЕАТР»**



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ

**Автономное учреждение культуры Республики Бурятия
«Государственный ордена Трудового Красного Знамени
Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»**

ПРИКАЗ № 29а

18.02.2016 г.

№ 36

г. Улан-Удэ

**«Об утверждении образца
фирменного бланка»**

Во исполнение приказа № 1781 от 11.08.2015 г. Министерства Республики Бурятия об утверждении общественно-политических терминов бурятского языка,

приказываю:

1. Утвердить фирменный бланк нового образца согласно приложению №1.
2. Утвердить бланк приказа нового образца согласно приложению № 2.
3. Использовать фирменный бланк для составления следующих документов: писем, положений, правил, актов.
4. Секретарю в срок не позднее одного рабочего дня с даты издания настоящего приказа довести приказ до сведения руководителей структурных подразделений театра.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполнительный директор

С.Д. Доржиев