

РЕСПУБЛИКА КРЫМ
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
Государственное автономное учреждение Республики Крым
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ
МУЗЫКАЛЬНЫЙ ТЕАТР РЕСПУБЛИКИ КРЫМ»

П Р И К А З

«___» декабря 2015 г.

г. Симферополь

№ _____

Об утверждении Положения
«О порядке рассмотрения обращений граждан»

Руководствуясь Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» (Приложение № 1).
2. Утвердить график приема граждан в Государственном автономном учреждении Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым» (Приложение № 2).
3. Утвердить порядок приема граждан в Государственном автономном учреждении Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым» (Приложение № 3).
4. Разместить положение на сайте Государственного автономного учреждения Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым».
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

С.В.Филиппов

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН
директором Государственного академического музыкального театра Республики
Крым

вторник	с 14 до 16 час.
пятница	с 11 до 13 час.

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН
заместителем директора Государственного академического музыкального театра
Республики Крым

среда	с 14 до 16 час.
четверг	с 11 до 13 час.

**Порядок организации приема граждан по личным вопросам
в Государственном автономном учреждении Республики Крым
«Государственный академический музыкальный театр Республики Крым»**

1. Общие положения

1. Назначением данного Положения является установление общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращения) граждан, представителей юридических лиц Государственном автономном учреждении Республики Крым «Государственный академический музыкальный театр Республики Крым» (далее – Театр) и принятию по ним решения.

2. Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по делопроизводству, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан, относящихся к компетенции Театра, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан, являются:

- доступность для беспрепятственного обращения в дирекцию Театра;
- строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
- внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.

5. Необоснованный отказ в личном приеме граждан, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение установленных сроков разрешения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Личный прием в Театре проводят директор Театра и заместитель директора.

2. Организация личного приема

6. Личный прием граждан в приемной директора Театра организует помощник директора.

7. Дни и часы приема граждан директором Театра, заместителем директора устанавливаются согласно графику, утверждаемому приказом директора Театра. .

8. График приема доводится до сведения через приемную директора и «Интернет»-сайт Театра.

9. Иногородние посетители во всех случаях принимаются в Театре в день их обращения.

10. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

11. Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные действующим законодательством, а также беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

12. Лица в нетрезвом состоянии на прием не допускаются.

13. Посетитель предъявляет должностному лицу, организующему прием, документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес места жительства, место работы и должность, излагает суть обращения. Помощник директора Театра вносит все данные в журнал учета личного приема граждан руководством Театра. Регистрационная карточка передается должностному лицу, осуществляющему прием.

14. После всестороннего изучения и анализа обращения должностное лицо, осуществляющее личный прием:

- при очевидности фактов и обстоятельств, изложенных заявителем в ходе личного приема, отсутствии необходимости дополнительной проверки представляет ответ в устной форме;

- при удовлетворении обращения посетителя сообщает ему порядок и сроки исполнения принятого решения;

- в случаях, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Театра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

О результатах личного приема должностное лицо производит отметку в карточке регистрации приема граждан.

15. При невозможности разрешения обращения по существу на личном приеме по вопросам, входящим в компетенцию Театра, принимается письменное обращение, которое в тот же день передается для регистрации в отдел кадрового учета и делопроизводства Театра.

16. При рассмотрении обращения на личном приеме заявителю обеспечивается право лично изложить доводы лицу, рассматривающему его обращение, ознакомиться с материалами проведенной проверки, представить дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании органом, рассматривающим жалобу, получить письменный или устный ответ о принятых решениях.

3. Контроль за рассмотрением обращений, принятых на личном приеме.

17. Контроль за организацией работы с обращениями, принятыми в ходе личного приема, в Театре возлагается на отдел кадрового учета и делопроизводства.

18. Каждое поступившее с личного приема обращение ставится на контроль. В регистрационной карточке производится отметка о поступлении с личного приема.

Обращения, не требующие доклада директору Театра, в зависимости от их содержания, направляются в соответствующие структурные подразделения.

Сроки рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема, предусмотрены Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

19. Структурные подразделения Театра обязаны своевременно информировать отдел кадрового учета и делопроизводства Театра о завершении работы с обращениями граждан, поступившими с личного приема, продлении сроков рассмотрения обращений, а также об их передаче в другие структурные подразделения.

На основании полученной информации вносятся соответствующие отметки в журнал регистрации обращений граждан, который содержит информацию о ходе рассмотрения обращений, принятых на личном приеме, служит источником оперативной информации, используется в аналитической работе.

20. По итогам полугодия отделом кадрового учета и делопроизводства Театра проводится аналитическая работа о характере обращений граждан, в том числе поступивших с личного приема.

21. Рассмотрение вопроса считается завершенным с момента направления заявителю ответа о принятом решении. После этого контроль за рассмотрением обращения завершается, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.

22. Должностные лица, организующие личный прием, по просьбе посетителя вправе возвратить ему необходимые документы, сделав об этом соответствующую отметку в журнале учета личного приема граждан.