

Министерство культуры Омской области
автономное учреждение культуры Омской области
«ОМСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

(АУК «Омская филармония»)

П Р И К А З

от «09» 06 2016г.

№ 51-0

г. Омск

Об организации работы с обращениями граждан
в автономном учреждении культуры Омской области
«Омская филармония»

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», установления единых форм и методов работы при организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема директором в автономном учреждении культуры Омской области «Омская филармония» приказываю:

1. Утвердить:
 - 1) Правила работы с обращениями граждан в автономном учреждении культуры Омской области «Омская филармония» (приложение № 1);
 - 2) контрольно-регистрационную форму по рассмотрению обращений граждан (приложение № 2).
2. Назначить лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе организацию личного приема директором АУК «Омская филармония», помощника директора Чеботову Елену Викторовну.
3. Начальнику отдела кадров Савиных Т.Ф. уведомить и оформить дополнительным соглашением к трудовому договору возложение функциональных обязанностей по организации работы по рассмотрению обращений граждан на помощника директора Чеботову Елену Викторовну.
4. Начальнику отдела рекламы и PR Быковой М.А. разместить Правила работы с обращениями граждан в АУК «Омская филармония», информацию о графике личного приема директором (время, место, контактный телефон лица, ответственного за организацию личного приема) на официальном сайте АУК «Омская филармония», на информационных стендах учреждения, а также довести до сведения граждан через средства массовой информации.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

ДИРЕКТОР

А.В. Чувашов

ПРАВИЛА

работы с обращениями граждан в АУК «Омская филармония»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и регламентируют порядок приема, регистрации, подготовки ответов, принятия и исполнения решений по обращениям граждан в автономном учреждении культуры Омской области «Омская филармония» (далее – Филармония).

2. Филармония принимает к рассмотрению индивидуальные или коллективные обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, ходатайства), составленные в письменной форме и направленные почтовым отправлением по адресу: 644043, г. Омск, ул. Партизанская, 4, посредством факсимильной связи на номер (3812) 20-08-51, а также записанные в Книге отзывов и предложений, или направленные в форме электронного письма на официальный электронный адрес филармонии: bukof@omskcity.com

(Обращения граждан, направленные через официальный сайт Филармонии www.omfil.ru, рассматриваются в случае, если отправитель потребовал в обращении направить письменный ответ по существу обращения).

3. Письменное обращение граждан, обращение, направленное в форме электронного письма или факсограммы, должны содержать:

- наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение или наименование его должности;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлены ответ;

- изложение сути обращения;

В подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

4. Граждане могут обратиться в Филармонию с устным обращением, изложив его во время личного приема, который ведет директор Филармонии. Предварительную запись на личный прием проводит помощник директора в рабочие часы с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 13.30) по телефону: (3812) 20-08-49. Личный прием осуществляется по понедельникам с 15.00 до 17.00 по адресу: г. Омск, ул. Партизанская, 4, каб. 304.

ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5. Прием и обработку письменных обращений, а также обращений, полученных по электронной почте или в виде факсограммы, производит лицо, ответственное за работу с обращениями граждан – помощник директора Филармонии.

6. Регистрации подлежат все без исключения обращения граждан. Регистрация обращений производится в течение трех дней с момента поступления.

7. Поступившим обращениям присваивается регистрационный номер, который включает номер дела и порядковый номер поступающего обращения в пределах календарного года. Каждое обращение сопровождается регистрационно-контрольной формой (далее - РКФ) (Приложение №2). В случае повторного обращения, ему присваивается очередной порядковый номер, а в регистрационной форме делается отметка «повторно» и подкалывается вся предшествующая переписка.

8. Регистрационно-контрольные формы вместе с обращениями подшиваются лицом, ответственным за работу с обращениями граждан в папку «Обращения граждан (жалобы, претензии и предложения), документы по их рассмотрению».

9. Письменные обращения, занесенные в книгу жалоб, копируются и передаются начальником Отдела работы со средой для регистрации лицу, ответственному за работу с обращениями граждан.

10. Прием устных обращений производится на личном приеме, который ведет директор Филармонии. Личный прием осуществляется по предварительной записи в режиме и по адресу, определенным в п.4 настоящих правил.

11. Помощник директора ведет регистрационно-контрольную форму при личном приеме, где фиксируется устное обращение. Гражданин при личном приеме обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

12. Если во время личного приема не может быть принято решение по обращению, составляется письменное обращение, которое регистрируется передается в работу в соответствии с общим регламентом работы с письменными обращениями.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

13. Обращения передаются на рассмотрение директору Филармонии в день регистрации.

14. После рассмотрения обращения директор Филармонии вносит в РКФ резолюцию, срок исполнения поручения, фамилии, инициалы и должности исполнителей.

15. Копии обращений с РКФ направляются указанным в резолюции должностным лицам для рассмотрения и подготовки проекта ответа на обращение.

16. Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется исполнителем, назначенным руководителем организации в резолюции, после всестороннего изучения всех обстоятельств и причин, побудивших гражданина направить обращение.

17. Ответ на обращение подписывается Директором Филармонии.

18. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

19. Ответ на обращение, поступившее в виде факсограммы, направляется в форме письма при отсутствии указанного в факсограмме обратного почтового или электронного адреса, на исходящий номер факсимильной связи.

20. Согласно п.12 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ гражданину должен быть дан в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

21. Если в процессе личного приема гражданина удовлетворило решение руководителя, краткое содержание решения заносится в РКФ и обращение считается исполненным.

22. Работа по обращениям, занесенным в книгу жалоб, проводится по такому же регламенту, как и работа по другим письменным обращениям и обращениям, полученным по электронной почте или факсимильной связи.

23. Отметка об ответе, исполненном по обращению, записанному в Книге жалоб и предложений, заносится в Книгу жалоб и предложений в течение трех дней с момента направления гражданину ответа по обращению.

24. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, контролирует сроки рассмотрения обращений граждан и подготовки ответов на обращения, делает отметку в РКФ об исполнении ответа по обращению и подшивает ответ к исходному обращению в папке «Обращения граждан (жалобы, претензии и предложения), документы по их рассмотрению».

Приложение № 2

к приказу

от 09.06.2016 № 51-0

автономное учреждение культуры Омской области
«Омская филармония»

Контрольно-регистрационная форма
по рассмотрению обращений граждан

№ вх. _____

Особые отметки _____
(срочно, повторно, контроль)

Корреспондент (Ф.И.О., адрес, телефон, место работы, должность)			
Дата, индекс поступления обращения			
Краткое содержание			
Сопроводительные документы			
Резолюция			
Автор резолюции (фамилия, инициалы, подпись)			
Исполнитель (фамилия, инициалы, должность)			Дата передачи на исполнение
Ответ исполнителя (№ исх., дата, краткое содержание)			
Срок исполнения			С контроля снял (дата, подпись контролирующего лица)