

Приложение к приказу от 20.01.2021 г. № 31-П  
«Об утверждении Порядка работы  
с обращениями граждан  
в государственном концертном бюджетном  
учреждении культуры Краснодарского края  
«Краснодарская филармония имени  
Г.Ф. Пономаренко»»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ГКБУК КК  
«Краснодарская филармония  
имени Г.Ф. Пономаренко»

  
В.М. Пономаренко  
«20» января 2021 г.



**ПОРЯДОК**  
**работы с обращениями граждан**  
**в государственном концертном бюджетном учреждении культуры**  
**Краснодарского края «Краснодарская филармония имени**  
**Г.Ф. Пономаренко»**

г. Краснодар, 2021 г.

## **1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в государственном концертном бюджетном учреждении культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» (далее - Филармония) (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан Российской Федерации, результативности и качества рассмотрения обращений граждан (далее - обращения) и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронных документов) и устных обращений.

1.2. Настоящий Порядок устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - заявители) в Филармонии, обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения их обращений.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на:

все обращения заявителей, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Филармонию с критикой ее деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.5. Порядок разработан на основе Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иных нормативных правовых актов.

1.6. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю письменного ответа на бумажном носителе или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу содержащихся в нем вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), либо устный ответ на обращение в ходе личного приема.

1.7. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в том значении, в котором они установлены в Федеральном законе.

## **2. Организация рассмотрения обращений**

2.1. Обращения направляются по месту нахождения Учреждения:

Адрес: 350000, г. Краснодар, ул. Красная, 55.

Телефон/факс для приема устных и письменных обращений граждан: 8 (861) 262-29-76.

Официальный сайт Учреждения: [kubanfilarmoniya.ru](http://kubanfilarmoniya.ru) (далее - официальный сайт Филармонии).

Адрес электронной почты приемной руководителя Филармонии: [secretkkfp1@yandex.ru](mailto:secretkkfp1@yandex.ru).

Режим работы Филармонии:

понедельник - четверг- с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 18:00;

пятница - с 9:00 до 13:00 и с 13:50 до 17:00;

накануне нерабочих праздничных дней режим работы сокращается на один час.

Личный прием граждан генеральным директором Филармонии осуществляется каждый второй четверг месяца с 9.30 до 12.30 часов по предварительной записи. Запись на прием ведется в приемной Филармонии секретарем руководителя по телефону 8 (861) 262-29-76.

2.2. Секретарем руководителя осуществляется информирование заявителей:

- о местонахождении и режиме работы Филармонии;

- графике личного приема граждан;

- о номерах справочных телефонов/факсов и почтовом адресе;

- об адресе официального сайта Филармонии, адресе электронной почты Филармонии;

- о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

При этом предоставленная информация должна быть своевременной, полной, актуальной, достоверной.

2.3. Информация предоставляется заявителю при его обращении в Филармонию непосредственно, по телефону, письменно почтой (электронной почтой или факсимильной связью), а также посредством размещения информационных материалов на официальном сайте Филармонии.

2.4. При общении с заявителями секретарь руководителя подробно, в вежливой (корректной) форме информирует их по интересующим вопросам, либо сообщает телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок секретарь руководителя называет свои фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

2.5. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

2.6. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество (наименование должности) соответствующего должностного лица, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя или адрес электронной почты, на который должен быть направлен ответ, суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания.

Заявитель может приложить к обращению документы и материалы (их копии).

Обращение, поступившее в Филармонию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

## 2.7. Сроки рассмотрения обращений.

2.7.1. Обращения, поступившие в Филармонию по компетенции, рассматриваются в срок не более 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Филармонии до даты направления ответа заявителю.

2.7.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.7.3. Обращения депутатов законодательных (представительных) органов, связанные с обращениями, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, в течение 15 дней с момента регистрации обращения.

При необходимости получения дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен до 30 дней, при этом заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.7.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие организации, генеральный директор Филармонии вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем обязательно уведомляется заявитель.

2.7.5. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.7.6. Исполнитель несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения в соответствии с действующим законодательством.

### **3. Порядок рассмотрения обращений**

#### **3.1. Прием и регистрация обращений.**

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений заявителей - поступление в Филармонию обращения, независимо от способа его доставки.

3.1.2. Заявители могут обращаться в Филармонию лично (или через законного представителя) при посещении Филармонии, а также направлять в Филармонию индивидуальные и коллективные обращения.

По выбору заявителя обращение представляется в Филармонию посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет».

#### **3.1.3. Секретарь руководителя:**

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- проводит сверку реестров в отношении корреспонденции, поступившей фельдсвязью;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них письменных документов, к обращению подкладывает конверт, приобщает прилагающиеся к нему документы;

- возвращает на почту ошибочно поступившую (не по адресу Филармонии) корреспонденцию.

3.1.4 Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упомянутых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2), а также составляется акт (приложение № 3) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Письменные обращения, доставленные в Филармонию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются секретарем руководителя в приемной Филармонии. На копии обращения указывается дата принятия, номер телефона для справок и подпись секретаря руководителя.

3.1.7. Обращения на имя генерального директора Филармонии (далее - руководитель), поступающие в приемную Филармонии по почте, фельдъегерской связью, передаются секретарю руководителя под роспись.

3.1.8. Обработка обращений заявителей, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.9. При регистрации обращений секретарь руководителя в левом нижнем углу пишет входящий номер и дату.

3.1.10. Все поступающие в Филармонию письменные обращения регистрируются в журнале регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с даты их поступления.

3.1.11. Регистрация обращений производится по следующим категориям: заявления, предложения и жалобы. Регистрация в каждой из категорий начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.1.12. Делопроизводство по письменным обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства.

3.1.13. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. При рассмотрении обращения заявитель вправе обратиться с письменным заявлением о прекращении рассмотрения обращения. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.1.14. Результат процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.2. Направление обращений на рассмотрение.

3.2.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения секретарем руководителя в журнале регистрации.

3.2.2. Обращение, зарегистрированное в установленном порядке, в этот же день передается руководителю Филармонии, который направляет его исполнителю поручения либо нескольким исполнителям. Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст резолюции, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.2.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действия (бездействие) должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, данное обращение в течение семи дней со дня его регистрации возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.2.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Филармонии, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

3.3. Рассмотрение обращений.

3.3.1. Основание для начала процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.3.2. В Филармонии обращения заявителей рассматриваются в пределах компетенции.

3.3.3. Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им

обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – министерству культуры Краснодарского края). При этом оригинал обращения передается первому исполнителю, который возвращает его в приемную Филармонии. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Персональная ответственность за рассмотрение обращения возлагается на всех исполнителей.

3.3.4. В случае, если должностное лицо, получившее поручение по рассмотрению обращения заявителя, считает, что вопросы, содержащиеся в обращении заявителя, не относятся к его компетенции, вопрос об изменении поручения по рассмотрению соответствующего обращения заявителя (в день получения обращения или на следующий рабочий день) повторно докладывается служебной запиской или лично руководителю Филармонии. В случае изменения резолюции руководителя обращение направляется секретарю руководителя, для внесения изменений в сведения о регистрации и направления обращения заявителя новому исполнителю.

3.3.5. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, встречается с заявителем для уточнения сути обращения.

3.3.6 При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.3.7. Письма с просьбами о личном приеме руководителем Филармонии рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема заявителей руководителем Филармонии, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.3.8. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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

подготавливающим, совершающим, или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

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

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

В случае, если в письменном обращении заявителя 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 Филармонии, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 4) 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 Филармонию. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Филармонию.

3.3.9. При рассмотрении обращения Филармонией заявитель 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, за исключением случаев, указанных в подпункте 3.3.8 настоящего Порядка, а также в случае получения уведомления о переадресации



письменного обращения в другие организации 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.

3.3.10. Результат процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.4. Направление ответа на обращение.

3.4.1. Основание для начала процедуры - подготовка ответа по результатам рассмотрения обращения заявителя.

3.4.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.4.3. Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.4.4. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.4.5. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.4.6. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.4.7. Ответы заявителям подписываются руководителем Филармонии.

3.4.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (к примеру, Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.4.9. Ответ на обращение, поступившее в Филармонию 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. Кроме того, на поступившее в Филармонию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 4.6 настоящего Порядка на

официальном сайте Филармонии в информационно-телекоммуникационной сети «Интерне».

3.4.10. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.4.11. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из министерства культуры Краснодарского края, по их поручениям рассмотрены».

3.4.12. Возможно оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, установленных подпунктом 3.3.8 настоящего Порядка.

3.4.13. Исполнители несут установленную действующим законодательством ответственность за исполнение поручений по рассмотрению обращений.

3.4.14. Результат процедуры - регистрация и отправка ответа не более одного дня со дня его подписания, либо оставление обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях и в порядке, предусмотренных подпунктом 3.3.8 настоящего Порядка.

3.5. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений заявителей.

3.5.1. Основание для начала процедуры — передача на хранение материалов рассмотрения обращений заявителей.

3.5.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.5.3. Обращения, по которым министерством культуры Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в министерстве культуры Краснодарского края.

3.5.4. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с подпунктом 3.1.4 настоящего Порядка.

3.5.5. Материалы рассмотрения письменных обращений заявителей формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.5.6. Обращения с документами и материалами по их рассмотрению хранятся в течение 5 лет, по истечении указанного срока подлежат уничтожению в установленном порядке.

### 3.6. Личный прием заявителей.

3.6.1. Основание для начала процедуры - обращение заявителя в приемную Филармонии.

3.6.2. Личный прием посетителей осуществляется по предварительной записи по телефону, в соответствии с режимом работы Филармонии, указанном в подпункте 2.1 настоящего Порядка. Запись на прием к руководителю Учреждения ведется в приемной Филармонии секретарем руководителя.

3.6.3. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности.

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

В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места его проживания от краевого центра.

3.6.5. Заявителю отказывается в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости вызывается сотрудник полиции.

3.6.6. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.6.7. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал регистрации.

3.6.8. Заявителю обязаны дать исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения Филармонии.

3.6.9. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.10. В приемной Филармонии секретарем руководителя заполняется регистрационно-контрольная карточка (приложение № 5) на каждого заявителя.

3.6.11. Для оперативного решения вопросов в ходе приема, оформляется поручение по разрешению проблемы, подписывается руководителем Филармонии, и направляется исполнителю.

3.6.12. По окончании приема руководитель Филармонии доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит

ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение, по существу.

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

3.6.14. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в регистрационно-контрольной карточке.

3.6.15. Результат процедуры - предоставление заявителю с его согласия устного ответа (разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель или принятие руководителем Филармонии решения по поставленному вопросу) либо направление поручения по рассмотрению обращения в структурное подразделение Филармонии.

#### **4. Контроль и формы контроля за рассмотрением обращений**

4.1. Контроль осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих обращений, а также хода и результатов работы с обращениями заявителей.

4.2. Контроль за соблюдением должностными лицами порядка рассмотрения обращений заявителей и принятием ими решений осуществляется руководителем Филармонии.

4.3. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращений заявителей, положений настоящего Порядка и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями заявителей.

4.4. Обращения, поступившие в Филармонию из в министерства культуры Краснодарского края с поручением о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.5. Должностные лица Филармонии, виновные в нарушении установленного порядка рассмотрения обращений заявителей, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. 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 другие организации или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

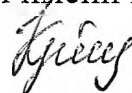
4.8. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями заявителей.

4.9. Контроль за рассмотрением обращений заявителей должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Заявители вправе получать информацию о порядке рассмотрения обращений, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества работы с данными.

РАЗРАБОТЧИК:

начальник отдела организационной  
и кадровой работы ГКБУК КК «Краснодарская  
филармония имени Г.Ф. Пономаренко»



Крюкова И.С.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в государственном концертном бюджетном  
учреждении культуры Краснодарского края  
«Краснодарская филармония имени  
Г.Ф. Пономаренко»

АКТ №  
об отсутствии письменных вложений в заказных  
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в государственное концертное бюджетное учреждение культуры  
Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в государственном концертном бюджетном  
учреждении культуры Краснодарского края  
«Краснодарская филармония имени  
Г.Ф. Пономаренко»

АКТ №

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с  
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в государственное концертное бюджетное учреждение культуры  
Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,  
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в государственном концертном бюджетном  
учреждении культуры Краснодарского края  
«Краснодарская филармония имени  
Г.Ф. Пономаренко»

АКТ №  
о вложении оригиналов документов в заказных  
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

Комиссия в составе \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)

в государственное концертное бюджетное учреждение культуры  
Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия



ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в государственном концертном бюджетном  
учреждении культуры Краснодарского края  
«Краснодарская филармония имени  
Г.Ф. Пономаренко»

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с

\_\_\_\_\_ по вопросу  
(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_ в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

(должность)

(подпись) (инициалы, фамилия)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы с обращениями граждан  
в государственном концертном бюджетном  
учреждении культуры Краснодарского края  
«Краснодарская филармония имени  
Г.Ф. Пономаренко»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА от \_\_\_\_\_ №

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
Адрес, телефон \_\_\_\_\_  
Место работы \_\_\_\_\_  
Дата приема \_\_\_\_\_  
Содержание вопроса \_\_\_\_\_  
Исполнитель \_\_\_\_\_  
Резолюция \_\_\_\_\_  
Автор резолюции \_\_\_\_\_  
Срок исполнения \_\_\_\_\_

| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечание |
|---------------------------|-----------------|------------|
|                           |                 |            |
|                           |                 |            |

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_  
Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_