

**Положение о порядке работы с обращениями граждан
в ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр
оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»**

1. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан регулируется 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, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, от 24.11.2014 № 357-ФЗ, от 03.11.2015 № 305-ФЗ, с изм. внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 № 19-П), Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» и настоящим Положением.

1.2. В соответствии с Конституцией РФ и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ все граждане Российской Федерации имеют право обращаться в различные организации и учреждения, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок.

1.3. Настоящее Положение разработано в рамках развития системы менеджмента качества в ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» (далее - «БГАТОиБ») и развития системы независимой оценки качества оказываемых услуг.

1.4. Пункты настоящего Положения распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1.5. Обращения граждан поступают в виде отзывов, вопросов, предложений, заявлений и жалоб.

Отзыв – это устный или письменный комментарий зрителя об увиденном спектакле или иной оказываемой услуге, сформулированный работникам театра, оставленный в книге отзывов или опубликованный на официальном сайте учреждения, в социальных сетях, средствах массовой информации, специализированных сайтах отзывов и на иных доступных ресурсах.

Вопрос предполагает желание зрителя получить ту или иную информацию о каком-то аспекте деятельности учреждения культуры, оказываемых услугах и т.п.

Предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности театра, оформленная в устной или письменной форме.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности театра и должностных лиц, оформленная в письменной форме на имя директора.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, поданная в устной или письменной форме, а также через ресурсы интернета.

1.6. Настоящие Положение определяет организацию работы с обращениями граждан и контроля за их исполнением.

2. Работа с отзывами и предложениями граждан

2.1. Зрители могут оставлять свои отзывы о деятельности театра, просмотренных спектаклях, качестве оказания услуг, а также рекомендации, направленные на улучшение работы театра, различными способами: в устной форме сотрудникам театра, в письменной форме в книге отзывов и предложений, в рубрике «Обратная связь» на официальном сайте театра (www.uopera.ru), а также пользоваться специальными площадками в интернете (такие как социальные сети, специализированные сайты отзывов и предложений и др.).

2.2. Театр обязуется обеспечить регулярный контроль за отзывами и предложениями граждан, признает право зрителей на собственное мнение, в случае возможности благодарит зрителя за оставленный отзыв или предложение, а в случае необходимости – рассматривает отзыв зрителей на Художественном совете театра.

2.3. Контроль за отзывами и предложениями граждан осуществляют сотрудники отдела по работе со зрителем. Контроль за процессом остается у директора.

3. Работа с вопросами граждан

3.1. Свои вопросы зрители могут адресовать сотрудникам отдела по работе со зрителем театра устно (лично или по телефону), через официальные страницы в социальных сетях или на официальном сайте театра в рубрике «Обратная связь».

3.2. Сотрудники отдела по работе со зрителем, к которым был адресован вопрос, в случае своей компетенции обязаны ответить на него в кратчайшие сроки (до 24 часов) или передать вопрос другим специалистам, в чьей компетенции этот вопрос находится.

3.3. В случае, если подготовка ответа займет более суток, сотрудник театра, к которому поступил вопрос, обязан предупредить зрителя, что на рассмотрение его вопроса необходимо время.

3.4. В случае, если гражданин не получил ответ на вопрос, адресованный через сайт или социальные сети в разумный срок (определяется индивидуально в зависимости от ситуации и срочности вопроса), он может обратиться за справочной информацией по телефону: 8(3012) 21-39-13; 8 (3012) 21-89-87, 21-36-72 (отдел по работе со зрителем, администраторы).

4. Работа с заявлениями граждан

4.1. Заявления принимаются в письменном виде через приемную театра, отправляются почтой по адресу: 670000, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д. 51 или на электронную почту театра: uopera@mail.ru, а также факсом по телефону 8 (3012) 21-44-54.

4.2. Заявитель может получить ответ на свое обращение зеркальным способом – лично, обычной почтой или получить электронный ответ.

4.3. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать его фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно содержать адрес электронной почты гражданина.

5. Работа с жалобами граждан

5.1. Зрители могут обратиться с жалобой на качество оказываемых услуг или с требованием о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов в устной или письменной форме непосредственно в администрацию театра – лично или по телефонам: 8(3012) 21-89-87, 21-36-72 (администраторы), 8(3012) 21-44-54 (приемная).

5.2. Все жалобы, независимо от того, к какому сотруднику они поступили первоначально, доводятся до сведения директора. Директор лично принимает решение по жалобам зрителей и принимает меры к устранению нарушений.

5.3. В случае устного обращения, если изложенные факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ. В случае необходимости гражданину отвечают письменно.

6. Рассмотрение письменных заявлений и жалоб граждан

6.1. Работу по документообороту проводит секретарь учреждения.

6.2. Обращения граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам в соответствующие отделы театра.

6.3. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- определить обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

- внимательно разобраться в их существе и принять все меры для объективного разрешения вопроса;

- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;

- в случае необходимости сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

6.4. Письменные предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6.5. В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо дополнительное изучение, сроки их рассмотрения могут быть продлены директором, но не более, чем на 30 дней.

6.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

6.7. Ответ на письменное обращение направляется заявителю тем же способом, каким оно поступило в театр (по почтовому адресу, по электронной почте, лично).

7. Личный прием граждан

7.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь учреждения.

7.2. Гражданин имеет право обратиться в театр с целью записи на личный прием к директору.

7.3. Личный прием граждан проводится директором каждый рабочий понедельник с 14.00 до 17.00 ч.

7.4. Запись гражданина проводится при личном обращении или по телефону приемной: 8 (3012) 21-44-54.

8. Анализ работы с отзывами, предложениями, заявлениями и жалобами граждан

8.1. Должностные лица систематически анализируют устные и письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью совершенствования качества обслуживания населения, своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества жалоб, уменьшению повторных обращений; вносят директору предложения по совершенствованию качества обслуживания.

8.2. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится регулярно по мере необходимости, но не реже, чем раз в три месяца отделом по работе со зрителем. Результаты анализа доводятся до сведения директора.