



РЕГЛАМЕНТ
работы с обращениями граждан
в государственном автономном учреждении культуры
Новосибирской области
«Новосибирский академический молодежный театр «Глобус»
(ГАУК НАМТ «Глобус»)

1. Общие положения

1.1. Настоящим Регламентом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в различные учреждения и организации, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУК НАМТ «Глобус» (далее – Учреждение).

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан установлен 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, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного суда РФ от 18.07.2012 № 19-П) и настоящим Регламентом.

1.3. Положения настоящего Регламента распространяются на все обращения граждан в Учреждение (устные, письменные, индивидуальные, коллективные), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Регламент разработан в рамках развития системы менеджмента качества в Учреждении и развития системы независимой оценки качества оказываемых услуг и определяет организацию работы с обращениями граждан и контроль их исполнения.

2. Основные термины, используемые в настоящем Регламенте

2.1. Для целей настоящего Регламента используются следующие основные термины:

2.2.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;