

Порядок рассмотрения обращений граждан в департаменте культуры Воронежской области

Работа по рассмотрению обращений граждан в департаменте культуры Воронежской области осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (в редакции 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).

Место нахождения Департамента: 394036, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д. 51.

График работы департамента:

Понедельник с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 13.45)

Вторник с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 13.45)

Среда с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 13.45)

Четверг с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 13.45)

Пятница с 9.00 до 16.45 (перерыв с 13.00 до 13.45)

Суббота выходной день

Воскресенье выходной день

Праздничные дни, а также продолжительность рабочего времени в предпраздничные дни устанавливаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Обращения граждан рассматриваются в порядке личного приема граждан руководителем или лицом, исполняющим его обязанности, а также по поручению руководителя заместителем руководителя в соответствии с установленным графиком приема по предварительной записи – последняя пятница месяца с 14.00 до 17.00 часов.

Заместители руководителя осуществляют прием граждан по следующему графику:

Первый заместитель руководителя департамента культуры Воронежской области – третья среда месяца с 14.00 до 16.00

Заместитель руководителя департамента – начальник отдела туризма – второй четверг месяца с 14.00 до 18.00

Заместитель руководителя департамента – начальник отдела народного творчества – первый вторник месяца с 9.00 до 13.00

Приём граждан может осуществляться при необходимости в рабочие дни по поручению руководителя или заместителей руководителя начальниками профильных отделов или специалистами отделов.

Предварительная запись на личный прием к руководителю, заместителям руководителя осуществляется в рабочие дни и часы департамента по адресу: г. Воронеж, ул. Карла Маркса, 51 (каб. 20) или по телефонам 253-11-08, 255-24-00.

При взаимодействии с обратившимся гражданином по телефону, специалисты департамента подробно и в вежливой форме дают разъяснения по интересующим их вопросам.

При обращении по телефону ответственный специалист:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на источники получения информации.

Предусмотрено рассмотрение письменных обращений граждан, направленных по адресу: 394036, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, 51 или по электронной почте (адрес: kultur@govvrn.ru).

В соответствии с ежемесячным графиком личного приема граждан руководитель департамента культуры Воронежской области осуществляет прием граждан в общественных приемных губернатора Воронежской области в муниципальных образованиях области.

Все обращения, поступающие в департамент, рассматриваются в установленный срок, заявители информируются в письменном виде или на личном приёме руководителя департамента, заместителей руководителя или начальников профильных отделов.

В целях повышения информированности заявителей и упрощения получения необходимых документов о предоставлении им государственных услуг, сведения о порядке их предоставления размещены так же на сайте департамента культуры Воронежской области и на портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области. Также специалисты департамента консультируют граждан по предоставлению государственных услуг и рассмотрению письменных и устных обращений по телефону.

Уполномоченным должностным лицом за организацию работы по рассмотрению обращений, заявлений и жалоб граждан и организаций в соответствии с действующим законодательством является заместитель руководителя департамента культуры Воронежской области – начальник отдела народного творчества.

Должностным лицом департамента, осуществляющим непосредственные организационные мероприятия по приему граждан, является ведущий консультант отдела организационно-правовой и кадровой работы департамента культуры Воронежской области Татарникова Ирина Васильевна

Телефоны для получения справочной информации:

8 (473) 253-11-08

8 (473) 255-24-00.