

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
Муниципального автономного учреждения культуры
«Ишимская городская централизованная библиотечная система»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) Муниципального автономного учреждения культуры «Ишимская городская централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

1.3. Учреждение в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приёма граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения во время личного приёма граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений, жалоб.

Предложение - обращение граждан, направленное на улучшение деятельности Учреждения;

Заявление – обращение в целях реализации прав и законных интересов граждан;

Жалоба – обращение с требованием о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями) или решениями работников Учреждения.

2. Права гражданина при подаче обращений

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в Учреждение. Граждане реализуют права на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин 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 представленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

2.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

2.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Порядок подачи обращений

3.1. Граждане могут представить свои письменные обращения:

- через операторов почтовой связи в здание Учреждения по адресу: 627754, Тюменская обл., г. Ишим ул. М.Горького, д.122, строение 1;
- через операторов телефонной связи;
- на личном приеме у директора Учреждения;
- посредством информационно-телекоммуникационной системы Интернет, в форме электронного документа направленного на электронный адрес Учреждения: gorbiblioteka@yandex.ru;
- через Платформу обратной связи (ПОС) на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе».

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть

направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы, либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает 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.

5. Приём и регистрация обращений

5.1. Приём, а также делопроизводство по обращениям граждан осуществляет специалист по кадрам, либо директор Учреждения, по месту нахождения Учреждения: 627750, Тюменская обл., г. Ишим ул. М.Горького, д.122, строение 1 с понедельника по пятницу с 8:00 до 17.00.

5.2. Поступившие в Учреждение письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции. Перед вскрытием почтового отправления проверяется правильность его адресации. Ошибочно присланные почтовые отправления не вскрываются. Почтовые отправления, направленные в адрес Учреждения, в том числе адресованные конкретному лицу с пометкой «Лично», вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с соблюдением мер безопасности.

6. Учёт обращений

6.1. Обращение (коллективное обращение) в адрес Учреждения, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения (коллективного обращения) истёк установленный законодательством срок его рассмотрения (в течение 30 дней со дня регистрации) или гражданин не удовлетворён данным ему ответом (полученным результатом) учитывается как повторное.

6.2. Подлежит учёту как повторное и обращение, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Учреждение по конкретному вопросу, или содержатся сведения о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истёк установленный законодательством срок рассмотрения обращения (в течение 30 дней со дня регистрации) или указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.

6.3. Обращение, поступившее до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и переданное для рассмотрения в Учреждение рассматривается как первичное.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Рассмотрение обращений является обязанностью директора Учреждения (иных лиц Учреждения, уполномоченных осуществлять личный приём граждан, а также рассматривать обращения). Директор Учреждения (иное уполномоченное лицо) при рассмотрении обращения обязаны:

- объективно, своевременно рассмотреть обращение гражданина по существу изложенных в нем вопросов;
- запросить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, для проверки фактов, изложенных в обращении;
- дать письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;
- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, либо иным уполномоченным лицом.

7.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

7.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

7.7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.8. В случае, если в письменном обращении гражданина 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 Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.9. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.10. В исключительных случаях Учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.11. На устные обращения граждан дается устный ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

7.12. Прием устных обращений по контактными телефонам ведется работниками Учреждения.

7.13. Устные обращения, требующие оперативного вмешательства, оказания помощи в сложившейся ситуации, содержащее критические замечания в адрес Учреждения, сотрудников Учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до директора Учреждения для принятия решения и осуществления контроля за его разрешением.

8. Личный приём граждан

8.1. Личный приём граждан по вопросам, отнесённым к компетенции Учреждения осуществляется директором Учреждения или по его поручению лицом, правомочным принимать решения по вопросам отнесённым к его компетенции. Личный приём граждан осуществляется директором Учреждения по предварительной записи по телефону 8(34551)60932 в кабинете директора в здании Учреждения по адресу: 627754, Тюменская обл., г. Ишим ул. М.Горького, д.122, строение 1 с понедельника по пятницу с 08:00 до 12.00, с 13.00 до 17.00.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение к Положению). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается

запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

9.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

9.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

10. Контроль и ответственность за нарушение Положения о порядке рассмотрения обращения граждан

10.1. Контроль за полнотой и качеством работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений осуществляется директором.

10.2. Директор Учреждения несет дисциплинарную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подписываемого ответа.

10.3. Исполнители несут дисциплинарную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

КАРТОЧКА
личного приема гражданина _____
« ____ » _____ 20 ____ г, № _____

_____ (Фамилия, имя, отчество гражданина)

_____ (Адрес места жительства гражданина, телефон)

Социальное положение:	
Пол заявителя:	мужской / женский
Тип обращения:	заявление, жалоба, предложение (ненужное зачеркнуть)
Куда обращается:	
Принято:	впервые / повторно (ненужное зачеркнуть)
Шифр по тематическому классификатору:	

Краткое содержание обращения гражданина

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (п.2, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Содержание принятого решения по обращению гражданина

_____ (должность лица, производившего личный прием)

_____ (подпись)

_____ (фамилия и инициалы)

Устным ответом удовлетворен(а), в письменном ответе не нуждаюсь

_____ (подпись, расшифровка подписи гражданина)

(п.3, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)