

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном
учреждении культуры Белоярского района «Белоярская централизованная
библиотечная система»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальное автономное учреждение культуры Белоярского района «Белоярская централизованная библиотечная система» (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Муниципальное автономное учреждение культуры Белоярского района «Белоярская централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Учреждения: 628162, Тюменская обл., ХМАО-Югра, г. Белоярский, ул. Центральная, д.10.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет): www.bellib.ru.

Адрес электронной почты: bellib.ru.

График работы Учреждения:

Понедельник – пятница: 9.00 – 17.00;

Перерыв: 13.00 – 14.00;

Выходные дни: суббота – воскресенье.

Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений Учреждения размещены на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

1.4. Гражданин может лично передать письменное обращение в Учреждение по адресу: 628162, Тюменская обл., ХМАО-Югра, г. Белоярский, ул. Центральная, д.10.

1.5. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется директором Учреждения, в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, днях и часах, о чем информация доводится ДОС ведения граждан.

2. Порядок работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридических лиц (далее – обращения граждан)

2.1. Порядок регистрации обращений граждан

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется директором Учреждения.

Директор при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя на его копии обращения ставится (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- письменные обращения регистрируются в журнале регистраций обращения граждан, (далее – журнал регистраций) форма которого представлена в приложении 1 к настоящему Положению и храниться в Учреждении на протяжении пяти лет. Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера;
- при приеме обращения в форме электронного документа, распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением;

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Если обращение поступило повторно, к поступившему обращению приобщаются копии материалов по предыдущему обращению. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если ранее обращение было рассмотрено и гражданину направлен ответ.

2.2.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Директор Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи указанного Федерального закона, директор Учреждения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращения.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в п.п. 2.2.8, 2.2.9. настоящего Положения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

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

2.2.7. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на

обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.8. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.9. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявление или жалобы, ответ на обращения не дается.

2.2.10. 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, директор Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

2.2.11. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 2.3.7. настоящего Положения на официальном сайте Учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.12. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.3.1. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения.

2.3.2. 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.

Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения в соответствии с инструкцией по делопроизводству и подписывается директором Учреждения.

2.3.3. 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. Кроме того, на поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснениями порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3.4. Письменный ответ на коллективное обращение граждан, как правило, направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя или представителя всех авторов при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.3.5. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.4. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет в Учреждении.

2.4.2. Порядок формирования и оформления дел, обеспечение их учета и сохранности осуществляет директор Учреждения.

2.4.3. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания контактов Учреждения с населением и оперативного решения вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в Учреждении гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой А4 для составления письменных обращений.

3.2. Прием граждан в Учреждении ведется в соответствии с графиком, согласно приложению 2 к настоящему Положению на основании предварительной записи на прием по телефону (34670) 2-53-51, либо по адресу местонахождения Учреждения.

Информация о личном приеме граждан размещена на официальном сайте Учреждения.

3.3. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
- инвалиды 1 группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- беременные женщины;
- родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- иные граждане в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона.

3.4. При осуществлении записи на личный прием директор Учреждения осуществляет учет обращений в Журнале учета обращений граждан (далее – Журнал), форма согласно которого предусмотрена приложением 3 к настоящему Положению.

По решению директор Учреждения к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица Учреждения.

3.5. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) директора Учреждения, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону или иным способом.

3.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина, согласно приложению 4 к настоящему Положению.

3.7. Во время личного приема граждан может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.8. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.9. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует

обратиться.

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

3.10. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется директором Учреждения.

4.3. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам решения о плодном или частичном удовлетворении обращения.

4.4. Промежуточный ответ на обращение или поручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.5. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в МАУК Белоярского района «Белоярская ЦБС»

Форма

Журнал регистрации письменных обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации	Ф.И.О., адрес	Краткое содержание вопроса	Резолюция	Отметка о направлении промежуточного ответа	Отметка об исполнении

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУК Белоярского района «Белоярская ЦБС»

График приема граждан

Должность	Фамилия, имя, отчество	Дата, день недели	Время
Директор муниципального автономного учреждения культуры Белоярского района «Белоярская централизованная библиотечная система»	Воробьева Наталья Николаевна	Понедельник	с 16.00 до 18.00

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в МАУК Белоярского района «Белоярская ЦБС»

Форма

Журнал учета личного приема обращений граждан

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О., паспортные данные	Место работы	Краткое содержание вопросы	Отметка о приеме	Результат рассмотрения обращения

к Положению о порядке рассмотрения обращений
граждан в МАУК Белоярского района «Белоярская ЦБС»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№:	Дата приема:
ФИО заявителя:	
Место приема:	
Адрес:	
Содержание заявления:	