

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованной библиотечной системе «Навашинская»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении культуры Централизованной библиотечной системе «Навашинская» (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», Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система «Навашинская» (далее – МБУК ЦБС «Навашинская») в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединения граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в МБУК ЦБС «Навашинская» в письменной форме, телеграммой, 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 МБУК ЦБС «Навашинская»: Нижегородская область, город Навашино, ул. Трудовая, д.4. Адрес официального сайта в сети «Интернет» <http://www.libnav.ru>. Адрес электронной почты: libnav@yandex.ru. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах библиотек МБУК ЦБС «Навашинская» размещены на официальном сайте МБУК ЦБС «Навашинская» в сети «Интернет».

1.4. Гражданин может лично передать письменное обращение в МБУК ЦБС «Навашинская» по адресу: 607100, Нижегородская область, город Навашино, ул. Трудовая, д.4 Центральная библиотека.

1.5. Личный прием граждан в МБУК ЦБС «Навашинская» осуществляется директором в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, днях и часах, о чем информация доводится до сведения 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 МБУК ЦБС «Навашинская». 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) подпись 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 обращений) форма которого представлена в приложении 1 к настоящему Положению и хранятся в МБУК ЦБС «Навашинская» на протяжении пяти лет.

Регистрация письменных обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный номер и дата. В случае, если место, предназначенное для регистрационного номера и даты, занято текстом, номер и дата могут быть проставлены в ином месте, обеспечивающем их прочтение. При приеме обращения в форме электронного документа, его распечатывают на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

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 МБУК ЦБС «Навашинская», 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 МБУК ЦБС «Навашинская» 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 обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор МБУК ЦБС «Навашинская», вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУК ЦБС «Навашинская», 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. 2.2.7, 2.2.8 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 МБУК ЦБС «Навашинская» 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, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.2.9. 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 МБУК ЦБС «Навашинская» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

2.2.10. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МБУК ЦБС «Навашинская» в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.2.11. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции МБУК ЦБС «Навашинская», 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 оформляется на официальном бланке и подписывается директором МБУК ЦБС «Навашинская».

2.3.2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МБУК ЦБС «Навашинская» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в МБУК ЦБС «Навашинская» в письменной форме.

2.3.3. На поступившее в МБУК ЦБС «Навашинская» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением 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 МБУК ЦБС «Навашинская» 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 ответа или представителя всех авторов обращения 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, хранятся в течение 5 лет в МБУК ЦБС «Навашинская».

2.4.2. Порядок формирования и оформление дел, обеспечение их учета и сохранности осуществляет директор МБУК ЦБС «Навашинская».

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 МБУК ЦБС «Навашинская», проводится в целях поддержания контактов МБУК ЦБС «Навашинская» с

населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан. Личный прием граждан проводится директором МБУК ЦБС «Навашинская» в кабинете директора МБУК ЦБС «Навашинская» по адресу: г. Навашино, ул. Трудовая, д.4, Центральная библиотека. Для написания заявления непосредственно в МБУК ЦБС «Навашинская» граждане могут разместиться в зале отраслевой литературы Центральной библиотеки с предоставлением канцелярских принадлежностей и бумаги формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Прием граждан в МБУК ЦБС «Навашинская» ведется в соответствии с графиком, согласно приложению 2 к настоящему Положению на основании предварительной записи на прием по телефону: 8(83175)5-71-63 (директор), либо по адресу местонахождения МБУК ЦБС «Навашинская». Информация о личном приеме граждан размещена на официальном сайте МБУК ЦБС «Навашинская».

3.3. Правом на первоочередный личный прием обладают: ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий; инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей инвалидов; беременные женщины, многодетные семьи; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет; иные категории граждан.

3.4. При осуществлении записи на личный прием директор МБУК ЦБС «Навашинская» или уполномоченный сотрудник осуществляет учет обращений граждан в журнале регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону или на личном приеме, форма которого предусмотрена приложением 3 к настоящему Положению. По решению директора МБУК ЦБС «Навашинская» к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица МБУК ЦБС «Навашинская».

3.5. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка и др.) директора МБУК ЦБС «Навашинская», прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется по телефону или иным способом или прием ведет уполномоченное лицо.

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 гражданин 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 с согласия 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 МБУК ЦБС «Навашинская», 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 полной рассмотрением обращений граждан осуществляется директором МБУК ЦБС «Навашинская».

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

4.4. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению МБУК ЦБС «Навашинская» 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.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Муниципальном
бюджетном учреждении культуры
Централизованной библиотечной системе
«Навашинская»

Форма журнала регистрации обращений граждан

| № п/п | Дата получения, входящий номер | ФИО заявителя, адрес | Откуда поступило | Краткое содержание вопроса | Резолюция руководства или кому направлен документ | Отметка об исполнении |
|----------|---|----------------------------|---------------------|----------------------------------|---|--------------------------|
| | | | | | | |

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Муниципальном
бюджетном учреждении культуры
Централизованной библиотечной системе
«Навашинская»

График приема граждан

| Должность | Фамилия, имя, отчество | День недели | Время |
|-----------|-------------------------------|-------------|--------------------|
| Директор | Афанасьева Татьяна Николаевна | Понедельник | 16.00 – 17.00 час. |

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Муниципальном
бюджетном учреждении культуры
Централизованной библиотечной системе
«Навашинская»

Форма журнала регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону или на
личном приеме

| № п/п | Способ и дата поступления обращения | ФИО, адрес, номер телефона заявителя | Краткое содержание заявления | Фамилия ведущего прием или принявшего обращение | Результаты рассмотрения заявления |
|----------|--|---|---------------------------------|---|---|
| | | | | | |

Приложение 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в Муниципальном
бюджетном учреждении культуры
Централизованной библиотечной системе
«Навашинская»

Форма карточки личного приема гражданина

| Карточка личного приема гражданина | |
|---|--|
| Дата обращения _____ 20__ | на прием к _____ |
| Дата приема _____ 20__ | кабинет _____ |
| Ф.И.О. гражданина _____ | |
| Адрес места жительства _____ | |
| Место работы и должность гражданина _____ | |
| Краткое содержание обращения: _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| Результаты приема: _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| (устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения) | |
| Подпись гражданина | _____ / _____ (расшифровка подписи) |
| Подпись должностного лица, ведущего прием | _____ / _____ (расшифровка подписи) |