



Муниципальное автономное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система г. Орска»

ПРИКАЗ №04/1
по основной деятельности

от «09» января 2019 г.

«О работе с обращениями граждан
в МАУК «ЦБС г. Орска»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в МАУК «ЦБС г. Орска» и в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.01.2019 г. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система г. Орска» (Приложение № 1).

2. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями граждан в МАУК «ЦБС г. Орска» заведующего сектором Латыпову А.Г. и возложить на него обязанности по приему, учету письменных и устных обращений граждан и за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

3. Утвердить форму Журнала регистрации обращений граждан (Приложение № 2).

4. Утвердить график личного приема граждан директором МАУК «ЦБС г. Орска» и его заместителями (Приложение № 3) и довести данную информацию до граждан.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.Л. Карижская

Ознакомлена:

« 09 » января 2019 г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном автономном учреждении культуры
«Централизованная библиотечная система г. Орска»
(МАУК «ЦБС г. Орска»)**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система г. Орска» (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее — Закон № 59-ФЗ) и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами МАУК «ЦБС г. Орска» (далее — библиотека).

1.2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами обращений граждан, в том числе юридических лиц.

Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в библиотеку в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина, направленная на улучшение деятельности библиотеки;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе коллектива учреждения, либо критика деятельности работников учреждения;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2. Права граждан при обращении

При рассмотрении обращения должностным лицом 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;

— получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, 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.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в библиотеку или к должностному лицу библиотеки с критикой деятельности библиотеки или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного 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. Обращение направляется по адресу: 462420, Оренбургская область, г. Орск, пр. Ленина, 13. Или по адресу электронной почты: adm_cbs@mail.ru.

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

4.3. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений в течение трех дней с момента поступления в библиотеку.

Обращение, поступившее в структурное подразделение Централизованной библиотечной системы, безотлагательно доставляется в Центральную городскую библиотеку им. Горького ответственному за организацию работы с обращениями граждан в МАУК «ЦБС г. Орска», и подлежит обязательной регистрации. Копия обращения может быть доставлена по электронным каналам связи с обязательным предоставлением оригинала обращения в дальнейшем.

5.2. Обращение, поступившее в библиотеку, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц библиотеки, 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.

5.4. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет работник, назначенный приказом директора. На ответственное лицо возлагаются обязанности по приему, учету письменных и устных обращений граждан и за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

5.5. Принятие решения по рассмотрению обращений осуществляется директором учреждения.

5.6. Обращение после регистрации и оформления резолюции директора передаётся на исполнение должностному лицу и в соответствии с его компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

5.7. Непосредственное исполнение поручений по рассмотрению обращений осуществляется заместителями директора, главным бухгалтером, методистами, заведующими структурными подразделениями, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или пояснительной записки.

5.8. Должностное лицо:

— обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

— запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

— принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

— дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

— уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.9. В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

5.10. Ответ на обращение подписывается директором.

5.11. Обращение может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о причинах принятия такого решения, если:

— в нем содержится нецензурная лексика, оскорбительные выражения;

— текст письменного обращения не поддается прочтению;

— в 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;

— ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

6. Порядок оформления, приема и рассмотрения обращений, поступивших через официальный сайт библиотеки

6.1. Официальный сайт учреждения: <http://cbs-orisk.ru/>

В разделе «Контакты» размещена информация о порядке оформления, приема и рассмотрения обращений. Форма обратной связи является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в библиотеку.

6.2. Обращения, направленные в электронном виде через официальный сайт библиотеки, регистрируются и рассматриваются в соответствии с настоящим Положением.

6.3. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

6.4. Перед отправкой электронного обращения гражданину необходимо проверить правильность заполнения обязательных полей (отмечены знаком *) формы обращения.

6.5. В случае внесения в форму обращения некорректных или недостоверных данных ответ на обращение не дается.

6.6. Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

6.7. Уведомление о ходе рассмотрения обращения направляется по указанному гражданином адресу электронной почты (e-mail) или по указанному почтовому адресу.

6.8. Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону 8(3537)25-82-15 в рабочие дни (понедельник – пятница) с 8.00 до 16:30.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

7.2. Должностное лицо при получении 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.

7.3. В случае, если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.4. В случае, если в 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, должностное лицо 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 учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.5. 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.

7.6. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в библиотеке проводится директором. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

8.4. 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 Журнал регистрации обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора, 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.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

9.1. Должностные лица библиотеки осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, хранятся в соответствии с действующим законодательством.

Приложение №2
Утверждено
приказом
от «09» января 2019 г. № 04/1

Форма

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. ОРСКА»**

**ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан**

НАЧАТ «_____» _____ 20 г.

ОКОНЧЕН «_____» _____ 20 г.

Приложение №3
Утверждено
приказом от «09» января 2019 г. № 04/1

**График личного приема граждан
директором МАУК «ЦБС г. Орска» и его заместителями**

Время личного приема граждан — каждую среду с 15:00 до 17:00.

Запись граждан на личный прием осуществляется с 10:00 до 16:00 часов
(понедельник – пятница) по телефону 8(3537)25-39-64 или при личном обращении.