

УТВЕРЖДЕНО

приказом
краевого государственного
бюджетного научного учреждения
культуры «Дальневосточная
государственная научная
библиотека»

от 29.12.2017 № 93/01-24

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
в краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры
«Дальневосточная государственная научная библиотека»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры «Дальневосточная государственная научная библиотека» (далее – Учреждение), а также в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Учреждении.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется так же на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В Учреждении рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции.

1.6. Заявители могут представить свои письменные обращения:

– через операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание Учреждения по адресу: 680000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 1/72;

- на личном приеме у генерального директора Учреждения, в том числе предварительно записавшись по телефону (4212) 32-72-20. Запись производится с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов, суббота и воскресенье – выходной;

- по факсимильной связи на факс: (4212) 32-72-20;

- посредством информационно-телекоммуникационной системы Интернет, на электронный адрес приемной Учреждения: lib@fessl.ru.

2. Прием и регистрация письменных обращений граждан

2.1. В письменном обращении (которое может быть составлено в свободной форме) в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения, необходимые для его исполнения:

- наименование адресата (Учреждение, которому адресовано заявление);

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель – юридическое лицо;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации заявления;

- содержательная сторона заявления, т.е. изложение заявителем сути обращения;

- личная подпись заявителя;

- дата написания;

- иные сведения, необходимые для исполнения заявления, а в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению дополнительные документы и материалы либо их копии;

- согласие на обработку персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

2.2. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель – юридическое лицо;

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

- содержательная сторона заявления, т.е. изложение заявителем сути обращения;

- согласие на передачу информации обращения в электронной форме по открытым каналам связи сети Интернет и на обработку, включая использование фото-, видео- изображений заявителя в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.3. С устным обращением, гражданин может обратиться в ходе личного приема у генерального директора Учреждения (иного уполномоченного должностного лица). При себе обязательно необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

2.4. Прием, а также делопроизводство по обращениям заявителей осуществляет секретарь Учреждения, по месту нахождения Учреждения: 680000, г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 1/72, с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 часов, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов, суббота и воскресенье – выходной.

2.5. Поступившие в Учреждение письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Журнале регистрации поступающих документов.

2.6. Перед вскрытием почтового отправления секретарь проверяет правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления не вскрываются.

2.7. Почтовые отправления, направленные в адрес Учреждения, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «Лично», вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с соблюдением мер безопасности.

3. Учет обращений

3.1. 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) истек установленный законодательством срок его рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) учитывается как повторное.

3.2. Подлежит учету 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 истек установленный настоящим положением срок рассмотрения обращения, или указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения

3.3. 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 руководству Учреждения, рассматривается как первичное.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Рассмотрение обращений в Учреждении производится генеральным директором Учреждения и его заместителями.

4.2. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются уполномоченным сотрудником отдела кадров и архивных документов (далее – Уполномоченное лицо).

4.3. Зарегистрированные обращения направляются для рассмотрения и оформления резолюции генеральному директору Учреждения

4.4. В резолюции генерального директора Учреждения указывается должностное лицо Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, поручения по письменному обращению гражданина, срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения обращения.

4.5. Генеральный директор Учреждения или иное уполномоченное должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно рассмотреть обращение гражданина по существу изложенных в нем вопросов;
- в случае необходимости запросить дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращении;
- принять необходимые меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принять законное и мотивированное решение по обращению и обеспечить своевременное и качественное его исполнение;
- сообщить в письменной форме заявителю о решении, принятом по обращению, а в случае отклонения обращения - направить заявителю письменное уведомление с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

4.6. Ответ на письменное обращение, а также ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, оформляется на бланках Учреждения в соответствии с действующими в Учреждении правилами делопроизводства и подписывается генеральным директором Учреждения.

4.7. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого подписавшего его лица либо по адресу, указанному на конверте обращения.

4.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.9. Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем,

обращение подлежит направлению в соответствующий государственный правоохранительный орган.

4.10. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации письменно сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

4.12. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

4.13. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. В необходимых случаях, для проверки фактов, изложенных в обращении, должностным лицом, рассматривающим обращение, могут быть запрошены необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

4.14. В исключительных случаях генеральный директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения генеральный директор, либо иное уполномоченное на то должностное лицо, подготавливающее ответ, письменно уведомляет заявителя.

4.15. Письменное обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.16. В случае, если решение поставленного в письменном обращении вопроса относится не только к компетенции Учреждения, но и другого государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

4.17. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему в связи с ранее направляемыми обращениями многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор Учреждения либо иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется заявитель.

4.18. Генеральный директор либо иное уполномоченное на то должностное лицо Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, 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.

4.19. О результатах рассмотрения обращения гражданина, должностное лицо, которому была поручена подготовка ответа, готовит проект ответа для представления на подпись генеральному директору Учреждения.

4.20. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные генеральным директором Учреждения, отправляются секретарем отдела кадров и архивных документов после присвоения им соответствующего регистрационного номера.

4.21. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены по существу все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется генеральным директором Учреждения или по его поручению должностным лицом, правомочным принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции, иным уполномоченным должностным лицом.

5.2. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется по графику, утвержденному генеральным директором Учреждения.

5.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности, в том числе по предварительной записи, осуществляемой по телефону (4212) 32-72-20. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.4. После выяснения обстоятельств, связанных с обращением гражданина, генеральный директор Учреждения (или по его поручению должностное лицо, правомочное принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции) по возможности сразу же устно объявляет принятое решение.

5.5. Генеральный директор Учреждения или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, в пределах своей компетенции могут принять следующее решение:

- рассмотреть обращение по существу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в дальнейшем рассмотрении обращения, разъяснив гражданину мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

– принять письменное заявление, если поставленный гражданином вопрос требует дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым решение не может быть принято в процессе приема, порядок и срок рассмотрения.

5.6. Если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию генерального директора (иного должностного лица, осуществляющего прием), гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5.8. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и вуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.10. Во время приема генеральный директор Учреждения или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан вправе по договоренности направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение Учреждения.

5.11. Сотрудники Учреждения компетентные в решении поставленных вопросов дают консультацию или разъяснение в порядке очередности.

5.12. В случае невозможности принятия гражданина сотрудником Учреждения компетентным в решении поставленных вопросов, в устной форме назначается удобное время для сотрудника Учреждения и гражданина.

5.13. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную Учреждения может быть приглашен (по договоренности) специалист соответствующего подразделения Учреждения.

6. Обращения граждан, поступившие из других учреждений и организаций

6.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Библиотеки через другие учреждения культуры, организации, органы, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль учреждения культуры, организации, органа, выступающего корреспондентом данного обращения.

6.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Библиотеку из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке в соответствии с действующими в Учреждении правилами делопроизводства.

7. Обжалование решений, принятых по обращению

7.1. Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
