

Муниципальное бюджетное учреждение
«Межпоселенческая библиотека Красноборского района» муниципального
образования «Красноборский муниципальный район» Архангельской области
(МБУ «МБ»)

по ОКПО

Номер документа

Дата составления

ПРИКАЗ**30****01.08.2016**

(распоряжение)

*по основной деятельности****О работе с обращениями граждан в МБУ «МБ».***

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области (Приложение № 1).
2. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями граждан в МБУ «МБ» заместителя директора Мухину Татьяну Николаевну и возложить на него обязанности по приему, учету письменных и устных обращений граждан и за ведение делопроизводства по обращениям граждан.
3. Утвердить форму журналов регистрации письменных и устных обращений граждан (Приложение № 2, Приложение № 3).
4. Утвердить график личного приема граждан директором МБУ «МБ» и его заместителем (Приложение № 4) и довести данную информацию до граждан.
5. Включить в номенклатуру дел МБУ «МБ»:
 - 1) дело за № 01-18 «Обращения граждан и документы по их рассмотрению (акты, справки, переписка)» со сроком хранения 5 лет.
 - 2) дело за № 01-19 «Журнал регистрации устных обращений граждан, поступивших по телефону или на личном приеме» со сроком хранения 5 лет.
 - 3) дело за № 01-20 «Журнал регистрации писем, заявлений, жалоб граждан» со сроком хранения 5 лет.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель организации

директор
(подпись)

(личная подпись)

А.П.Мацкевич
(расшифровка подписи)

С приказом (распоряжением) работник ознакомлен

(личная подпись)

"01" августа 2016 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении
«Межпоселенческая библиотека Красноборского района»
МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области

1. Общие положения

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области (далее - Положение) разработано в соответствии с основным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ) и регулирует правоотношения, связанные с обращением гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации 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 муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» МО «Красноборский муниципальный район» Архангельской области (далее - Библиотека). 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.

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.

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;

Рекомендация - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Библиотеки и улучшению деятельности Библиотеки;

Просьба - 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 Библиотеки и должностных лиц, либо критика деятельности должностных лиц и сотрудников Библиотеки;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее функции представителя Библиотеки либо выполняющее организационно-управленческие, административно-хозяйственные функции Библиотеки.

2. Права граждан при обращении

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их предоставлении, в том числе в электронной форме;

- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это 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;
- 3) 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;
- 4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в ходе рассмотрения обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, и сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица Библиотеки при рассмотрении обращения, в том числе решением суда.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в ходе рассмотрения обращения должностным лицом Библиотеки, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

3. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть получены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в Библиотеку или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В письменном 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 также прилагает к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Если документы и материалы приложены в бумажной форме, то направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Библиотеку или должностному лицу.

2. 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.

3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в Библиотеку, решение или действие (действие) которых обжалуется.

Обращение, поступившее в Библиотеку, подлежит обязательному рассмотрению должностным лицом в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо Библиотеки:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

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

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

Ответ на обращение подписывается директором Библиотеки, либо уполномоченным на то лицом.

Ответ на обращение, поступившее в Библиотеку в форме электронного документа, дается в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

В случае, если текст письменного 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 регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что первое обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что первое обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган.

ударственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. В данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. 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. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в Библиотеку, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы или органы местного самоуправления, должностным лицам, директор Библиотеки либо иным образом уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в Библиотеке проводится директором Библиотеки и иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема времени и часах доводится до сведения граждан.

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

3. Содержание устного обращения заносится в соответствующий журнал регистрации (дело № 19). 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.

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

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

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. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

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.

2. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

ЖУРНАЛ
регистрации писем, заявлений, жалоб граждан

Дата получения, входящий номер	ФИО заявителя	Адрес заявителя	Откуда поступило	Краткое содержание	Резолюция руководства или кому направлен документ	Отметка об исполнении

ЖУРНАЛ
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

График личного приема граждан в МБУ «МБ»

День приема	Часы приема	ФИО ведущего прием, должность
Вторник – Четверг	В часы работы администрации МБУ «МБ»: 10.00 – 17.00 перерыв: 13.00 -14.00	Директор Мацкевич Александра Павловна Заместитель директора Мухина Татьяна Николаевна
Пятница	В часы работы администрации МБУ «МБ»: 10.00 – 16.45 перерыв: 13.00 -14.00	Директор Мацкевич Александра Павловна Заместитель директора Мухина Татьяна Николаевна