

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Петрозаводского городского округа «Централизованная библиотечная система» /МУ «ЦБС»/

Утверждаю:
Директор МУ «ЦБС»
Ю. А. Нестерова

приказ № 119-к/0

от
02.10.2018

Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в МУ «ЦБС»

1. Общие положения

- 1.1. Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан (далее - Порядок) в муниципальном бюджетном учреждении культуры Петрозаводского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее - «МУ «ЦБС»») разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Положением о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации Петрозаводского городского округа», Уставом МУ «ЦБС».
- 1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, проведению личного приема граждан должностными лицами МУ «ЦБС».
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц МУ «ЦБС».
- 1.4. В число должностных лиц МУ «ЦБС» входят директор, заместитель директора по библиотечной деятельности, заместитель директора по общим вопросам.
- 1.5. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав пользователей библиотек.
- 1.6. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется в установленном порядке.
- 1.7. Граждане имеют право обратиться в МУ «ЦБС» с предложением, заявлением, жалобой, коллективным обращением по вопросам, касающимся организации библиотечного обслуживания жителей города.
- 1.8. В каждом структурном подразделении МУ «ЦБС», обслуживающем пользователей, по требованию пользователей предоставляется «Книга обращений, заявлений, жалоб и предложений».
- 1.9. Обращения, жалобы, отзывы о работе в «Книгах обращений» анализируются в конце каждого квартала.

2. Прием и первичная обработка обращений

- 2.1. Обращения граждан в МУ «ЦБС» могут быть поданы:
 - в письменной форме по адресу 185031, г. Петрозаводск, Октябрьский пр., д. 7, Центральная городская библиотека им. Д.Я. Гусарова;
 - в форме электронного документа на адрес официальной электронной почты МУ «ЦБС» centr_library@sampo.ru или любого должностного лица (адреса электронной почты указаны в разделе «Контакты» на сайте МУ «ЦБС» <http://biblioteka.ptz.ru/contacts/administratsiya.php>);
 - лично в часы приёма.

3. Требования к письменному обращению

- 3.1. Письменное обращение должно содержать:
 - наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обращающегося гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату;
- обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) отправителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

4. Регистрация письменных обращений

- 4.1. Все поступающие в МУ «ЦБС» письменные обращения граждан, в том числе полученные по факсу, регистрируются в течение трех дней.
- 4.2. Письменное обращение, в том числе полученное по факсу, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц МУ «ЦБС», направляется в течение семи дней со дня регистрации в Управление культуры Комитета социального развития Администрации Петрозаводского городского округа.
- 4.3. Зарегистрированные и оформленные обращения с целью формирования ответа на обращение передаются на рассмотрение должностным лицам в соответствии с распределением обязанностей.

5. Рассмотрение обращения

- 5.1. Обращение, поступившее в МУ «ЦБС» подлежит обязательному рассмотрению.
- 5.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан:
 - обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пп. 6.1., 6.2, 6.3., 6.4 настоящего Порядка;
 - уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 5.3. Требования к оформлению ответов:
 - подготовленный в адрес заявителя ответ оформляется в соответствии с требованиями по делопроизводству в МУ «ЦБС»;
 - ответ на обращение подписывается должностным лицом;
 - ответному документу присваивается регистрационный номер поступившего на исполнение обращения.

6. Работа с отдельными видами обращений

- 6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 6.2. В случае если текст письменного обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников МУ «ЦБС», а также членам их семей, должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 6.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 6.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица вправе принять решение о безосновательности

очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7. Порядок рассмотрения обращения, поступившего в форме электронного документа

- 7.1. Обращение, поступившее в МУ «ЦБС» в форме электронного документа подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 7.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, регистрируется в установленном порядке.
- 7.3. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется в соответствии с правилами, установленными в отношении аналогичных документов на бумажном носителе, и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 7.4. Для отправки ответа на обращение по электронной почте создается электронная копия документа с помощью сканирования ответа, оформленного на бумажном носителе.
- 7.5. Отправка электронного письма осуществляется с адреса официальной электронной почты МУ «ЦБС», директора или заместителей директора.
- 7.6. В реестре исходящих документов делается отметка об отправке ответа по электронной почте.
- 7.7. После отправки электронной версии документа на бумажной версии делаются отметки в установленном порядке.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 8.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

9. Отправка корреспонденции по обращениям граждан

- 9.1. Отправка корреспонденция по обращениям граждан осуществляется почтовой связью.
- 9.2. Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса или с указанием на рассылку.
- 9.3. Копия зарегистрированного отправляемого документа оформляется на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

10. Личный приём граждан.

- 10.1. Личный прием граждан директором МУ «ЦБС», заместителями директора ведётся каждый вторник с 11.45 – 12.45 по адресу: Октябрьский проспект, д. 7, Центральная городская библиотека им. Д.Я. Гусарова.
- 10.2. Запись на приём граждан осуществляется лично или по телефону. Адрес для записи на прием: 185031, г. Петрозаводск, Октябрьский пр., д. 7, Центральная городская библиотека им. Д.Я. Гусарова. Телефон для записи на прием: 8142-74-36-50, электронная почта centr_library@sampo.ru.
- 10.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 10.4. Результат рассмотрения обращения гражданина должен быть отражен в виде резолюции в карточке личного приема. Должностное лицо, осуществляющее прием, в карточке личного приема делает отметку «Разъяснено», в случае если заявителю даны исчерпывающие разъяснения и вопрос считается закрытым. Если вопрос требует дополнительного рассмотрения, то руководитель в резолюции назначает исполнителя, излагает поручения и указывает контрольный срок их исполнения.

11. Контроль за исполнением

- 11.1. Контроль за исполнением действий по обращению включает постановку обращения на контроль, регулирование хода исполнения действий по обращению, снятие обращения с контроля в случае исполненных действий по обращению, направление обращения в дело, учет, обобщение и анализ хода и результатов действий по обращению, информирование руководителей о состоянии исполнения обращения.
- 11.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.
- 11.3. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны ответы, соответствующие действующему законодательству.