

**Муниципальное бюджетное учреждение
культуры Петрозаводского городского округа
«Централизованная библиотечная система»**

**Порядок работы с письменными и устными
обращениями граждан в администрацию**

**Утверждаю:
Директор МУ
«ЦБС»
Иванова Н.В.
приказ № 139-к/о
от 17.10.2012**

Конституцией Российской Федерации предусмотрено право граждан направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан (далее - Порядок) в муниципальное бюджетное учреждение культуры Петрозаводского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее «МУ «ЦБС»») разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, нормативными правовыми актами 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 в администрации МУ «ЦБС».

1.3. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью администрации МУ «ЦБС» и ответственных лиц.

Администрация МУ «ЦБС» и ответственные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав пользователей библиотек.

1.4. В администрации МУ «ЦБС» делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется инспектором по кадрам.

1.5. Граждане имеют право обратиться в администрацию МУ «ЦБС» с предложением, заявлением, жалобой, коллективным обращением.

1.6. В каждом структурном подразделении МУ «ЦБС», обслуживающих пользователей, по требованию пользователей, предоставляется «Книга обращений, заявлений, жалоб и предложений».

1.7. Обращения, жалобы, отзывы о работе в «Книгах обращений» анализируются в конце каждого квартала.

2 . Прием и первичная обработка обращений

2.1. Обращения граждан в администрацию МУ «ЦБС» могут быть поданы:

- в письменной форме по адресу 185031 г.Петрозаводск, Октябрьский пр., дом 7 Центральная городская библиотека
- по почте (адрес см. выше)
- с помощью факса (номер факса (8 142) 74 -18-23)
- в форме электронного документа на адрес электронной почты директора - capitan1@sampo.ru, заместителя директора по библиотечной деятельности - lfire@sampo.ru и заместителя директора по административно-хозяйственной части – vm.bodenova@mail.ru
- лично в часы приёма

2.2. Письменные обращения, адресованные директору, заместителям директора, руководителям структурных подразделений МУ «ЦБС», поступают для регистрации инспектору по кадрам.

2.3. Письменное обращение должно содержать:

- наименование учреждения, ФИО ответственного лица либо должность соответствующего лица, которому адресовано обращение;
- ФИО обращающегося гражданина, почтовый адрес, контактный телефон, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

3. Регистрация письменных обращений

- 3.1. Регистрация обращений граждан производится отдельно от регистрации других видов документов.
- 3.2. Все поступающие в администрацию МУ «ЦБС» письменные обращения граждан, в том числе полученные по факсу, регистрируются в течение трех дней.
- 3.3. Зарегистрированные и оформленные обращения с целью формирования ответа на обращение передаются на рассмотрение директору МУ «ЦБС» и его заместителям в соответствии с распределением обязанностей и руководителям структурных подразделений администрации по их компетенции.
- 3.4. Рассмотрение зарегистрированных обращений руководителями производится, как правило, в день их поступления.

4. Рассмотрение обращения

- 4.1. Обращение, поступившее в администрацию МУ «ЦБС» или ответственному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.
- 4.2. Письменное обращение, в том числе полученное по факсу, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации МУ «ЦБС», направляется в течение семи дней со дня регистрации в Управление культуры Администрации Петрозаводского городского округа.
- 4.3. Директор МУ «ЦБС», его заместители и руководители структурных подразделений 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 п. 5.1.1., п.5.1.2, п. 5.1.3. настоящего Порядка;
 - уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрении в орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 4.4. Требования к оформлению ответов:
- 4.4.1. Подготовленный в адрес заявителя ответ оформляется в соответствии с требованиями по документационному обеспечению управления (делопроизводству) в администрации МУ «ЦБС».
- 4.4.2. Ответ на обращение подписывается директором МУ «ЦБС», его заместителями, в соответствии с распределением обязанностей, руководителями структурных подразделений (если обращение было им адресовано или им предоставлено данное право).
- 4.4.3. Ответному документу присваивается регистрационный номер поступившего на исполнение обращения.

5. Работа с отдельными видами обращений

5.1. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- 5.1.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 5.1.2. Администрация МУ «ЦБС» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работникам МУ «ЦБС», а также членам их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- 5.1.3. 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.
- 5.1.4. 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, Администрация МУ «ЦБС» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. Порядок рассмотрения обращения, поступившего в форме электронного документа

- 6.1. Обращение, поступившее в администрацию МУ «ЦБС» в форме электронного документа подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 6.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатываются, регистрируются, на оборотной стороне распечатанного обращения проставляется дата и время получения по электронной почте, документ формируется в дело.
- 6.3. 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.
- 6.4. Для отправки ответа на обращение по электронной почте создается электронный образ документа с помощью сканирования ответа, оформленного на бумажном носителе.
- 6.5. Отправка электронного письма осуществляется с адреса электронной почты директора или заместителей директора МУ «ЦБС».
- 6.6. В реестре исходящих документов делается отметка об отправке по электронной почте.
- 6.7. После отправки электронной версии документа на оборотной стороне оригинала проставляется дата и время отправки, подпись и расшифровка подписи исполнителя, документ формируется в дело.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 7.1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Контроль за исполнением

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

9. Отправка корреспонденции по обращениям граждан

- 9.1. Отправляемая корреспонденция по обращениям граждан, а также и документы, отправляемые структурными подразделениями, передаются 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 остается у инспектора по кадрам и оформляется на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

10. Личный приём граждан.

- 10.1. Личный прием граждан директором МУ «ЦБС», заместителями ведётся каждый вторник с 17:00 до 18:00 по адресу: Октябрьский проспект, дом 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., дом 7, Центральная городская библиотека им. Д.Я. Гусарова.
Телефон для записи на прием: 8142 – 74 -36 -50 , инспектор по кадрам
- 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. Ответственное 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.