

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Петрозаводского округа «Централизованная библиотечная система»
(МУ «Петрозаводская ЦБС»)



Утверждаю:

Директор МУ «Петрозаводская ЦБС»
Ю. А. Нестерова

приказ № 564 от 27.08.2026

**Положение о порядке рассмотрения
обращений граждан в
МУ «Петрозаводская 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 «Петрозаводская ЦБС»») разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите персональных данных», Положением о работе с письменными и устными обращениями граждан в администрации Петрозаводского городского округа, Уставом МУ «Петрозаводская ЦБС».
- 1.2. Настоящий Порядок устанавливает систему работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, проведению личного приема граждан должностными лицами МУ «Петрозаводская ЦБС».
- 1.3. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью должностных лиц МУ «Петрозаводская ЦБС».
- 1.4. В число должностных лиц МУ «Петрозаводская ЦБС» входят директор, заместитель директора учреждения культуры, 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 «Петрозаводская ЦБС» с предложением, заявлением, жалобой, коллективным обращением по вопросам, касающимся организации библиотечного обслуживания жителей города.
- 1.8. В каждом структурном подразделении МУ «Петрозаводская 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.
- 1.10. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции МУ «Петрозаводская ЦБС», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.
- 1.11. 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 письменного обращения в государственные органы, органы

местного самоуправления, или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.12. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

2. Прием и первичная обработка обращений

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

- в письменной форме по адресу 185031, г. Петрозаводск, Октябрьский пр-кт., д.7, Центральная городская библиотека им. Д.Я. Гусарова;
- в форме электронного документа на адрес официальной электронной почты МУ «Петрозаводская ЦБС» centr_library@sampo.ru или любого должностного лица (адреса электронной почты указаны в разделе «Контакты» на сайте МУ «Петрозаводская ЦБС» https://biblioteka.ptz.ru/o_nas/struktura)
- в официальной группе «Петрозаводская библиотечная система» в ВК <https://vk.ru/ptzbiblioteki>
- через форму обратной связи на сайте МУ «Петрозаводская ЦБС» в разделе «Контакты» (<https://biblioteka.ptz.ru/fag>);
- Через Государственный сайт с информацией о государственных муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru;
- 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 «Петрозаводская ЦБС» письменные обращения граждан, в том числе полученные по факсу, регистрируются в течение трех дней.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц МУ «Петрозаводская 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 «Петрозаводская 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 «Петрозаводская 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 «Петрозаводская 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 «Петрозаводская 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 «Петрозаводская 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 «Петрозаводская ЦБС», заместителями директора ведётся каждый вторник с 11.45 до 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.

Унифицированная форма № Т-11а
Утверждена Постановлением Госкомстата России
от 05.01.2004 № 1

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Петрозаводского городского округа
«Централизованная библиотечная система»
(МУ «Петрозаводская ЦБС»)

Форма по ОКУД

Код

0301027

по ОКПО

(наименование организации)

ПРИКАЗ

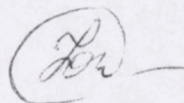
Номер документа	Дата составления
56-К/О	27.07.2026

Об утверждении новой редакции
Положения о порядке рассмотрения
обращений граждан

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить новую редакцию Положения о порядке рассмотрения обращений граждан
в МУ «Петрозаводская ЦБС»

Директор



Ю.А. Нестерова