

П О Р Я Д О К
рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном казенном учреждении культуры Озерского
городского округа «Централизованная библиотечная система»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в Муниципальном казенном учреждении культуры Озерского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.2. Настоящий Порядок определяет требования, предъявляемые к обращениям, сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших в Муниципальное казенное учреждение культуры Озерского городского округа «Централизованная библиотечная система» (далее – МКУК «ЦБС», учреждение).

1.3. Настоящий порядок регулирует рассмотрение обращений граждан, поступивших в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), а также во время личного приема граждан директором МКУК «ЦБС».

1.4. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, а также юридических лиц.

1.5. Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.6. По вопросам рассмотрения обращений граждан, не урегулированным настоящим Порядком, следует руководствоваться Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.7. Сведения о полном почтовом адресе учреждения, контактном телефоне, электронной почте, официальном сайте, о днях, часах и месте, личного приема граждан директором МКУК «ЦБС» (Приложение № 1), а также настоящий Порядок размещаются:

- на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://libozersk.ru/>;

- на информационном стенде на 1 этаже здания МКУК «ЦБС» по адресу: Челябинская область, г. Озерск, ул. Советская, д. 8.

II. Основные термины

2.1. В настоящем Порядке используются следующие термины:

обращение – направленное в МКУК «ЦБС» (директору МКУК «ЦБС») в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МКУК «ЦБС»;

заявление - 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 МКУК «ЦБС»;

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

III. Требования к письменному обращению

3.1. Обращение в письменной форме в обязательном порядке содержит:

- наименование учреждения (МКУК «ЦБС») или фамилию, имя, отчество директора учреждения, либо должность соответствующего должностного лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись;
- дату.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

IV. Требования к обращению в форме электронного документа, в том числе отправляемого с использованием Единого портала

4.1. В обращении, поступившем в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

4.2. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

V. Прием и регистрация обращений граждан

5.1. Обращение гражданина в МКУК «ЦБС» может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить с сопроводительным документом в порядке переадресации из других организаций, органов или от других должностных лиц для рассмотрения; может быть отправлено по почте, по электронной почте, с использованием Единого портала.

Обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, распечатываются и подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для обращений в письменной форме.

5.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан (Приложение № 2) работником учреждения, ответственным за работу с обращениями граждан, назначаемым приказом МКУК «ЦБС» (далее – ответственное лицо) в течение трех дней с момента поступления в МКУК «ЦБС».

5.3. Перед вскрытием почтового конверта ответственным лицом проверяется правильность его адресования и целостность упаковки. Ошибочно присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

5.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений.

Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт в трех экземплярах (Приложение № 3).

Акт составляется и подписывается ответственным лицом. Первый экземпляр акта приобщается к обращению, второй – хранится у ответственного лица, третий - направляется отправителю обращения.

5.5. После регистрации обращения граждан:

- передаются на рассмотрение директору МКУК «ЦБС».
- в случае если поступили в МКУК «ЦБС» не по принадлежности из других организаций, органов, от других должностных лиц, то возвращаются в направившую организацию, орган или должностному лицу;
- в случае если вопрос, поставленный в обращении, не входит в компетенцию МКУК «ЦБС», то направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если решение поставленных в обращении в письменной форме вопросов относится к компетенции нескольких органов, организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы, организации или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. После рассмотрения обращений директором МКУК «ЦБС», ответственное лицо направляет обращения с соответствующей резолюцией непосредственным исполнителям.

VI. Рассмотрение обращения

6.1. МКУК «ЦБС»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе VII Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Письменное обращение, поступившее в МКУК «ЦБС» (директору МКУК «ЦБС») в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса(ов) о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, директор МКУК «ЦБС» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина, направившего обращение.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на такой месяц, в котором нет соответствующего числа, срок истекает в последний день этого месяца.

6.3. 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 орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.4. Конечным результатом рассмотрения обращения граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов, уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в порядке переадресации, либо направление заявителю уведомления об отказе в рассмотрении обращения.

6.5. При подготовке ответа на обращение следует учитывать то, к какому виду относится поступившее обращение: предложение, заявление или жалоба.

В ответе на предложение гражданину сообщается о принятии или не принятии рекомендации, изложенной в обращении. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

В ответе на заявление гражданину сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или невозможности совершения испрашиваемого действия, подтверждении или отсутствии фактов нарушений законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе МКУК «ЦБС». Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина. Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

6.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы.

Ответ на обращение подписывается директором МКУК «ЦБС» либо уполномоченным на то лицом.

6.7. Ответ на обращение направляется:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МКУК «ЦБС» в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании;

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

Кроме того, ответ на поступившее в учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте МКУК «ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.8. На коллективное обращение ответ направляется на имя гражданина, указанного в обращении первым или в качестве адресанта, либо в организацию. В тексте ответа указывается, что ответ направляется на коллективное обращение, под реквизитом «адресат» указывается «Для уведомления заинтересованных лиц», «для уведомления работников» и т.п.

6.9. МКУК «ЦБС» по направленному в установленном порядке запросу органа, организации или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

VII. Основания для отказа в рассмотрении обращений граждан

7.1. Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении не указаны фамилия обратившегося или почтовый адрес для ответа;

- текст обращения в письменной форме не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению в иную организацию (иному должностному лицу) в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МКУК «ЦБС» (директору МКУК «ЦБС»). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае обращение может быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- 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.

В случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другой орган, организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу обратившемуся гражданину направляется письменное уведомление.

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 МКУК «ЦБС» (директору МКУК «ЦБС»).

VIII. Личный прием граждан директором МКУК «ЦБС»

8.1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором МКУК «ЦБС».

В случае, если в назначенный день личного приема директор МКУК «ЦБС» отсутствует на рабочем месте (командировка, временная нетрудоспособность), то личный прием директора МКУК «ЦБС» может быть перенесен на другой день или по его поручению осуществлен другим уполномоченным им лицом. В случае изменения даты и времени личного приема гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один день до назначенного дня.

8.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в порядке, установленном п. 1.7. раздела I. настоящего Порядка.

8.3. Отказ в приеме граждан директором МКУК «ЦБС» не допускается, за исключением установленных законодательством ограничений (лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или иного токсического опьянения).

8.4. Запись граждан на личный прием к директору МКУК «ЦБС» осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан лицом, при личном обращении гражданина, в рабочие дни, начиная за две недели до дня

приема граждан. При записи на прием ответственное лицо вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса.

При записи на прием гражданин дает согласие на обработку персональных данных согласно Приложению № 4 к настоящему Порядку. Отказ в даче согласия на обработку персональных данных не препятствует записи гражданина на личный прием, в данном случае гражданину разъясняются последствия такого отказа, связанные с невозможностью подготовки и сбора информации к личному приему.

О месте и времени приема ответственное лицо сообщает гражданину в устной форме.

8.5. Правом на личный прием во внеочередном, первоочередном порядке пользуются отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными правовыми актами Озерского городского округа.

В первоочередном порядке принимаются:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;

- члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы по вопросам своей деятельности.

Во внеочередном порядке принимаются:

- инвалиды I и II групп;
- почетные граждане Озерского городского округа.

В случае если правом на личный прием в первоочередном/внеочередном порядке обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их явки.

8.6. Личный прием граждан ведется директором МКУК «ЦБС» в порядке очередности согласно предварительной записи, за исключением категорий граждан, указанных в пункте 8.5. настоящего Порядка, при предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

Граждане, относящиеся к категориям, указанным в пункте 8.5. настоящего Порядка, кроме документа, удостоверяющего личность, представляют документы, свидетельствующие о праве на внеочередной или первоочередной прием.

8.7. В день личного приема граждан ответственное лицо согласовывает с директором МКУК «ЦБС» организационно-технические вопросы, связанные с предстоящим приемом, при необходимости лично присутствует на приеме.

8.8. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 5).

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 - «Даны устные разъяснения по существу поставленных вопросов. Письменный ответ не требуется».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МКУК «ЦБС», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация об этом заносится в карточку личного приема гражданина.

8.12. Ответственное лицо ведет карточки личного приема граждан, оформляет согласия на обработку персональных данных и обеспечивает их сохранность.

IX. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. С момента регистрации обращения заявитель имеет право лично знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, содержащиеся охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет ответственное лицо.

9.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- информация о нормативных правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан, порядке работы с обращениями граждан в учреждении, графике личного приема граждан директором МКУК «ЦБС»;
- о получении обращения и направлении его на рассмотрение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.4. Гражданин может обратиться по вопросу получения справки о рассмотрении обращения ежедневно с 08.30 час. до 12.30 час. и с 13.00 час. до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней.

X. Ответственность работников учреждения при рассмотрении обращений граждан

10.1. Работники МКУК «ЦБС», работающие с обращениями граждан, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

- соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан;

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- подготовку ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

10.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

XI. Порядок обжалования

11.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой на действие (бездействие) МКУК «ЦБС» в связи с рассмотрением обращения или на принятое МКУК «ЦБС» по обращению решение в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Директор



О.В. Побережная

Сведения

**о полном почтовом адресе учреждения, контактном телефоне,
официальном сайте, о днях, часах и месте личного приема граждан
директором МКУК «ЦБС»**

**Муниципальное казенное учреждение культуры Озерского городского
округа «Централизованная библиотечная система» (МКУК «ЦБС»)**

456784, Челябинская область, город Озерск, ул. Советская, д. 8.

e-mail: libozersk@yandex.ru

тел. 8 (35130) 2-30-79

Официальный сайт МКУК «ЦБС»: <https://libozersk.ru/>

Директор МКУК «ЦБС»

Побережная Ольга Викторовна

Прием граждан по личным вопросам:

2-ой и последний четверг каждого месяца, кабинет № 27

С 10.00 час. до 12.00 час.

Запись граждан на личный прием к директору МКУК «ЦБС» осуществляется ежедневно с 08.30 час. до 12.30 час. и с 13.00 час. до 17.00 час., кроме выходных и праздничных дней, ответственным за работу с обращениями граждан лицом, при личном обращении гражданина, в рабочие дни, начиная за две недели до дня приема граждан.