

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЮЖНО-САХАЛИНСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ ЦБС

О.А. Бородина

«11» апреля 2017 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2009 года № 252-ФЗ «О защите персональных данных» и Уставом МБУ ЦБС.

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Южно-Сахалинская централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение): правила приема, регистрации, рассмотрения обращений по существу и принятие по ним решений, подготовку и направление ответов на обращение, личный прием граждан и контроль за рассмотрением обращений.

1.3. Обращения граждан могут поступать в Учреждение по почтовой связи, по каналам электронной связи и факсимильной связи, а также в устной форме.

1.4. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение – направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности Учреждения и общества.

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 Учреждения, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц.

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 осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.5. Рассмотрение обращений граждан в МБУ ЦБС осуществляется руководителями Учреждения – директором, заместителями директора в соответствии с их компетенцией.

1.6. Расследование нарушений норм профессионального поведения работником может быть проведено только по поступившей на него жалобе, поданной в письменной форме.

2. Регистрация обращений

2.1. Регистрацию письменных обращений граждан, поступивших в адрес должностных лиц Учреждения, без указания конкретного адресата, а также обращения граждан, полученные при их приеме, осуществляет секретарь руководителя в журнале учета письменных обращений граждан и организаций. Ошибочно полученные письма возвращаются в отделение почтовой связи невскрытыми. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо приложение, упомянутое заявителем, составляется акт в двух экземплярах, подписывается двумя работниками Учреждения, и в журнал регистрации обращения граждан вносятся соответствующие отметки. Один экземпляр акта отправляется заявителю, второй приобщается к документам и передается на рассмотрение. Именные почтовые конверты и конверты с пометкой "лично руководителю", не вскрывая, передаются руководителю Учреждения. Почтовые конверты, в которых поступают обращения, сохраняются вместе с обращениями.

2.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями. Обращение, поступившее в форме электронного документа, распечатывается на бумажный носитель, далее работа с такими обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.3. Секретарь руководителя регистрирует входящие письменные обращения граждан, проставляя в нижнем правом углу первого листа обращения регистрационный штамп Учреждения, присвоенный порядковый номер и дату поступления. Нумерация по всем видам входящих обращений сквозная и ежегодно начинается с номера 1.

Каждое письменное обращение граждан регистрируется в журнале учета письменных обращений граждан и организаций (приложение № 3).

2.4. Если обращение поступило из государственного органа, органа местного самоуправления (организации), то указанный штамп проставляется на сопроводительном письме государственного органа, органа местного самоуправления (организации). В случае поступления из государственных органов, органов местного самоуправления нескольких обращений с одним сопроводительным письмом, регистрационный номер присваивается каждому обращению. При этом копия сопроводительного письма прилагается к каждому обращению.

2.5. Обращение гражданина либо организации, поступившее с сопроводительным письмом государственного органа или органа местного самоуправления, учитывается по фамилии лица, его подписавшего, с указанием фамилии должностного лица, подписавшего сопроводительное письмо в специально отведенной графе учетной формы.

2.6. В ходе рассмотрения обращения вся переписка по нему осуществляется за одним номером, присвоенным ему при регистрации.

2.7. Основными сведениями об обращении, подлежащими учету, являются:

2.7.1. Дата регистрации.

2.7.2. Регистрационный номер.

2.7.3. Фамилия, имя, отчество или инициалы гражданина.

2.7.4. Почтовый или электронный адреса для направления ответа или уведомления.

2.7.5. Сведения о повторности обращения. Регистрационные номера связанных с ним по смыслу обращений.

2.7.6. Название организации, дата и исходящий номер сопроводительного письма, фамилия и инициалы лица, подписавшего обращение.

2.7.7. Краткое содержание обращения.

2.7.8. Фамилия и резолюция руководителя, рассмотревшего обращение, название подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

2.7.9. Дата и результаты рассмотрения обращения.

2.7.10. Сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

2.7.11. В графу «Примечание» вносятся дополнительные сведения об обращении.

2.8. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Повторному обращению заявителя присваивается очередной регистрационный номер, в учетной форме делается отметка «повторно» и в соответствующей графе учетной формы указывается регистрационный номер предыдущего обращения.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя по разным вопросам.

2.9. Коллективное обращение (подписанное двумя и более заявителями, а также бесфамильное обращение, поступившее от организации) регистрируется в общем порядке, в учетные формы вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того заявителя, в адрес которого просят направить ответ. В учетных формах в графе "Примечание" проставляется отметка "коллективное". Коллективное обращение, в котором фамилии не указаны, регистрируется по названию направившей его организации.

2.10. В резолюции руководителя и заместителей руководителя определяется исполнитель, порядок рассмотрения обращения, необходимость осуществления контроля и срок. Содержание резолюции переносится в учетную форму.

2.11. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ), а также не поддающиеся прочтению не рассматриваются, но хранятся в деле в течение одного года и ответ на такие обращения не дается.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращение, поступившее должностному лицу Учреждения, в соответствии с его компетенцией подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Письменное обращение, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Учреждения, 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 (если текст поддается прочтению).

3.3. 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. В случае необходимости запрашиваются в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п.3.4. Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.6. Должностные лица Учреждения:

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

- запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 3.9.-3.14. Положения;

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

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

3.8. 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.

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

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

3.11. 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 со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.13. Уведомление гражданину о прекращении с ним переписки направляется за подписью директора Учреждения либо должностного лица, его замещающего. В случае поступления повторного обращения, содержащего вопросы по которым переписка прекращена, ответ на такое обращение не дается. Обращение остается без ответа на основании резолюции руководителя Учреждения на докладной записке сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения.

3.14. 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.

3.15. 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 соответствующему должностному лицу Учреждения.

3.17. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Учреждения, осуществляют руководители этих подразделений.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. В случаях, когда требуется проведение проверки, истребование дополнительных материалов, а также в случаях направления запросов в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления для получения необходимых для рассмотрения обращения материалов, общий срок рассмотрения обращений может быть продлен руководителем (заместителем руководителя)

Учреждения, но не более чем на 30 дней с одновременным направлением заявителю уведомления с указанием причин продления.

4.3. Для продления срока рассмотрения обращения сотрудник представляет докладную записку на имя руководителя (заместителя руководителя) не позднее 3 дней до истечения установленного срока с указанием причин продления и конкретных мер, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

4.4. Сроки рассмотрения исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

5. Порядок направления ответа и завершения работы с обращением

5.1. Текст ответа составляется в официальном стиле и не должен содержать служебную аббревиатуру.

5.2. Ответ на обращение должен быть своевременным, полным, мотивированным, достоверным, а также содержать ссылки на нормативные правовые акты, послужившие основанием для принятия решения. Если в удовлетворении требований заявителю отказано - ответ должен содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлена жалоба.

5.3. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом. При уведомлении о результатах рассмотрения письменного обращения в устной форме – делается отметка на первом листе обращения.

5.4. Секретарь руководителя перед отправкой писем, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответах, правильность написания адреса, фамилии и инициалов корреспондента. Письма – ответы на обращения граждан подписанные руководителем регистрируются, один экземпляр направляется адресату, второй экземпляр хранится с подлинником обращения гражданина.

5.5. Письменное обращение считается рассмотренным, если даны ответы на поставленные в нем вопросы, по ним приняты все необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации. При повторном обращении дополнительное рассмотрение обращения проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере вопроса, касающегося вопроса повторного обращения.

5.6. Ответ на обращение, поступившее на адрес электронной почты, направляется в письменном виде по почтовому адресу, указанному в обращении, или в электронном виде путем сканирования письменного ответа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

5.7. Документы исполненного письменного обращения гражданина, а также документы, связанные с его рассмотрением, визовой копией ответа формируются в дело в соответствии с номенклатурой дел и хранятся в отделе документационного обеспечения МБУ ЦБС.

5.8. Обращения без принятого руководством решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

5.9. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ;

- если обращение признано безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении, прекращена;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин (организация), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если обращение признано некорректным по содержанию, изложению или форме;

- если в обращении обжалуется судебное решение;

- если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- если гражданин указал недействительные сведения о себе и (или) адрес для ответа;

- если поступил дубликат ранее принятого обращения.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляется в кабинете директора Учреждения. Информация о часах личного приема граждан должностными лицами Учреждения размещена на информационном стенде. Прием проводится директором или заместителями директора в соответствии с графиком, по понедельникам с 09.00 ч. до 17.00 ч. Запись на прием производится при личном обращении, а также по телефону. Прием ведется в порядке очередности. Вне очереди принимаются инвалиды I и II групп, ветераны Великой Отечественной войны.

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

6.3. Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются: дата приема; фамилия, имя, отчество гражданина, адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического проживания, краткое содержание устного обращения; фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием; сведения о результатах приема. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в учетную форму, должны быть конкретными и носить информативный характер.

6.4. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения карточки личного приема гражданина (приложение № 1), журнала учета карточек личного приема граждан (приложение № 2). 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.

6.5. В случае, если поставленные вопросы гражданином во время личного приема вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие организации.

6.6. Если во время приема гражданина решение поставленных им вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке. На письменном обращении, переданном гражданином во время приема, проставляется отметка «принято на личном приеме».

6.7. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов и получить на него ответ в установленные сроки.

6.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в учетной форме.

6.9. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме осуществляет секретарь руководителя.

6.10. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан поступивших на личном приеме осуществляют руководители структурных подразделений, в которые поступили на исполнение обращения.

6.11. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина отражается в учетной форме.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за исполнением включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращения осуществляется руководителем структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

7.4. Секретарь руководителя осуществляет контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение:

- на обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, проставляет отметку «Контроль. Срок до _____»;
- контролирует срок рассмотрения обращений структурными подразделениями;
- информирует основных исполнителей об обращениях, срок исполнения которых истекает в ближайшие 5 дней.

7.5. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководство структурных подразделений.

7.6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля секретарем руководителя после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления ответов по существу гражданам.

7.7. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

7.8. Обращения, на которые даны промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7.9. Нарушение порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Срок действия Положения

Срок действия Положения о работе с обращениями граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Южно-Сахалинская библиотечная система» не ограничен.

При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(Лицевая сторона)

Фамилия _____
Имя, отчество _____
Адрес _____
Дата и время приема _____
Содержание просьбы _____

Кто проводил прием _____
(Ф., и., о. и должность)
Принято письменное обращение. Направлено в _____
_____ " _____ " _____ 200_ г.
Регистрационный N _____

(Оборотная сторона)

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное)

Примечание _____

Приложение N 2
к Положению о работе с обращениями граждан
в муниципальном бюджетном учреждении «Южно-
Сахалинская централизованная библиотечная система»

ЖУРНАЛ УЧЕТА КАРТОЧЕК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ пп	Дата обращения	Фамилия, имя отчество и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	ФИО и подпись лица, осуществляющего прием
1	2	3	5	6	7	8

Приложение N 3
к Положению о работе с обращениями граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении «Южно-
Сахалинская централизованная библиотечная
система»

ЖУРНАЛ
учета письменных обращений граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении «Южно-Сахалинская централизованная библиотечная система»

Регист- рацион- ный номер	Дата регист- рации	Сведения о повтор- ности и об осущест- влении контроля	Ф., И., О. заявителя, адрес, наз- вание ор- ганизации, исходящий номер и его дата	Краткое содержание обращения	Фамилия сотрудника, ответственного за рассмотрение обращения, дата получения обращения и подпись исполнителя	Дата и результаты рассмотрения обращения	Сведения о точном месте хранения материалов рассмотренного обращения	Приме- чание
1	2	3	4	5	6	7	8	9