

**Муниципальное учреждение культуры
муниципального образования «Город Архангельск»
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»
(МУК «ЦБС»)**

П Р И К А З

31 декабря 2013 г.

№ 163

г. Архангельск

**О порядке рассмотрения
обращений граждан в МУК «ЦБС»**

Во исполнение Конституции РФ, Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в МУК «ЦБС» (Приложение).
2. Лицом, ответственным за регистрацию письменных обращений граждан и ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан, назначить заведующего канцелярией, в её отсутствие – специалиста по кадрам.
3. Заместителю директора по автоматизации МУК «ЦБС» Ершову А.А. разместить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в МУК «ЦБС» на официальном сайте МУК «ЦБС».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.И. Чехова

П О Л О Ж Е Н И Е

о порядке рассмотрения обращений граждан в МУК «ЦБС»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан разработано с целью упорядочения работы по рассмотрению и учёту обращений граждан в муниципальном учреждении культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение) в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон), постановления Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 № 19-П «По делу о проверке конституционной части 1 ст. 1, части 2 ст. 3 Федерального закона от 02.05.2012 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Настоящее Положение определяет порядок обеспечения своевременного и в полном объёме рассмотрения устных и письменных индивидуальных и коллективных обращений граждан с уведомлением граждан о принятии решений в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее – Положение).

1.3. Заявителями в соответствии с настоящим Положением могут быть физические и юридические лица. От имени заявителя может выступать другое физическое лицо, наделённое соответствующими полномочиями в установленном законом порядке.

Личную ответственность за организацию приёма и рассмотрение обращений граждан несёт руководитель Учреждения и сотрудники, которым поручено рассмотрение обращений. В работе с обращениями и при приёме посетителей должна соблюдаться высокая культура обращения с гражданами, уважительное отношение к их запросам и мнениям. При этом необходимо исключить случаи формального рассмотрения обращений.

1.4. В Учреждении осуществляется рассмотрение обращений (предложений, заявлений или жалоб), изложенных в устной или в письменной форме, подаваемых на имя руководителя Учреждения, а также переданных для рассмотрения в Учреждение из государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и других организаций.

Предложение - это обращение лица, содержащее рекомендацию по совершенствованию законов или иных нормативных правовых актов, деятельности Учреждения и подведомственных организаций, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Учреждения, подведомственных ему организаций и должностных лиц, либо критика их деятельности.

Жалоба - просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Обращения (запросы), поступившие в Учреждение из судебных органов, органов прокуратуры и органов внутренних дел, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

1.6. Физические и юридические лица могут направлять свои письменные обращения по адресу: 163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 64, а также на адрес учреждения в сети Интернет: www.arhlib.ru.

Личный приём граждан проводится руководителем Учреждения по адресу: 163000, город Архангельск, пр. Троицкий, д. 64 по предварительной записи или предварительной договорённости в рабочие дни (понедельник - четверг с 09.00 час. до 16.45 час.; пятница – с 09.00 час. до 16.30 час.; обеденный перерыв с 12.30 час. до 13.00 час.).

Телефон для предварительной записи на личный приём: (8182) 215007.

II. Учёт и регистрация обращений

2.1. Все поступающие в Учреждение обращения должны быть зарегистрированы (проставлена дата поступления) в течение *трёх дней* с момента их поступления.

Обращения, принятые руководителем Учреждения на личном приёме, подлежат регистрации и дальнейшему рассмотрению в том же порядке, что и поступившие по почте.

2.2. По результатам предварительного рассмотрения обращений руководителем Учреждения даются поручения об их рассмотрении в виде резолюции, содержащей указание об исполнителе (исполнителях), проставляется дата резолюции и подпись.

III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Все поступающие обращения должны быть рассмотрены объективно, всесторонне и своевременно, в случае необходимости – с участием лица, направившего обращение, по результатам рассмотрения каждого обращения исполнителем должен быть направлен ответ.

3.2. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- наименование Учреждения, адрес Учреждения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направлено обращение, или наименование его должности;
- фамилию, имя, отчество гражданина, который направляет обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина и дату.

Если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно содержать адрес электронной почты гражданина.

3.3. По решению руководителя Учреждения могут не рассматриваться и не даваться ответы по существу на следующие обращения:

- обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес и личная подпись, признанные анонимными (распечатка полученного по электронной почте обращения должна содержать реквизиты, позволяющие идентифицировать "электронный" документ); если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- обращения, не поддающиеся прочтению (в случае отказа в рассмотрении обращения возвращаются подавшим их лицам с указанием мотивов);
- обращения, в которых обжалуется судебное решение (возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);
- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членам его семьи (сообщается лицу, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- обращения, рассмотрение которых не входит в компетенцию Учреждения (*не позднее чем в семидневный срок* обращение направляется по принадлежности с извещением об этом лица, его подавшего, или возвращается ему с извещением о необходимости переадресовки);
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

(лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Рассмотрение жалоб лицами, правомерность действий которых поставлена под сомнение, не допускается.

Если обращение, касающееся конкретной заявки, поступило от лица, не являющегося ни заявителем, ни законным представителем заявителя, ответ по существу направляется в адрес заявителя. В адрес третьего лица направляется письмо, информирующее о том, что в связи с конфиденциальным характером заявочных материалов и отсутствием у автора обращения законных прав на ведение переписки по заявке ответ по существу направлен заявителю. Исключения составляют случаи, когда сведения о заявке в установленном порядке считаются утратившими конфиденциальность.

Обращение считается повторным (или многократным), если оно поступило от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в Учреждение, в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу и истёк установленный срок рассмотрения предыдущего обращения (предыдущих обращений) или автор обращения не удовлетворён данным ему ответом (ответами).

В случае если в повторном (многократном) обращении содержится вопрос, на который обратившемуся лицу уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения может принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, Учреждение или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения, как правило, направляется письмо со ссылкой на предыдущий ответ, в котором может быть сообщено о прекращении проверок по указываемым в повторных обращениях фактам.

Причины поступления повторных (в том числе многократных) обращений должны быть, по возможности, выявлены в ходе проведения их анализа и устранены.

Обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения предыдущего обращения, считается первичным и рассматривается совместно с поступившим ранее.

3.4. Обращения рассматриваются *в течение 30 дней с даты поступления*, если для конкретного обращения не определён более короткий срок.

Срок рассмотрения обращения в порядке исключения может быть однократно продлён *не более чем на 30 дней*, если для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, анализа архивных документов, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер.

О продлении срока рассмотрения обращения обратившееся лицо извещается. Соответствующее извещение направляется не позднее истечения одного месяца с даты поступления обращения.

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

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

3.5. При рассмотрении обращения выявляются предмет и мотивы обращения и их взаимосвязь с нарушением и ущемлением законных прав лица, подавшего обращение. Определяется, выражено ли в обращении недовольство действиями работников, содержит ли обращение сведения, связанные с недостатками деятельности Учреждения, и предложения по совершенствованию его деятельности.

По результатам этого анализа вне зависимости от правомерности или неправомерности приведённых в обращении тезисов поступившее обращение должно быть отнесено к одному из трёх видов: предложение, заявление, жалоба.

3.5.1. При рассмотрении обращения, отнесённого к виду **предложений**, следует определить, какие конкретные предложения содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения необходимо оценить возможность его принятия или непринятия.

При проведении этой оценки целесообразно учитывать следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения, в случае принятия предложения, изменений в нормативные документы;
- наличие предложений, требующих изменения законодательства, которое не относится к компетенции Учреждения;
- возможность принятия предложения с точки зрения необходимости изменения действующих или разработки новых технологий выполнения соответствующих работ, действующей процедуры, порядка или правил выполнения работ;
- возможность принятия предложения с учётом других особенностей вопроса.

Результаты анализа предложения используются руководителем для решения вопроса о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения передаются в подразделение, в котором целесообразна их дальнейшая проработка, и учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых в предложении.

По результатам рассмотрения предложения обратившемуся лицу направляется уведомление. Если предложение не принято, автор обращения извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.5.2. При рассмотрении обращения, отнесённого к виду **заявлений**, следует выделить просьбу обратившегося лица о содействии в реализации его конституционных прав, свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика их деятельности, действие, на необходимость совершения которого указывается.

Проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения испрашиваемого действия, принимаются меры для удовлетворения заявления.

Результаты проведённого анализа докладываются руководителю, руководителем даются соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия.

В случае сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения осуществляется проверка сведений, изложенных обратившимся лицом.

В направляемом по результатам рассмотрения заявления ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления; о совершении или несвершении испрашиваемого действия, подтверждении или отсутствии фактов нарушений законов или иных нормативных правовых актов, недостатков в работе Учреждения. Если испрашиваемое действие не может быть совершено, в ответе приводятся соответствующие аргументы.

3.5.3. При рассмотрении обращения, отнесённого к виду **жалоб**, следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведённых в жалобе, то есть проверить, соответствовало ли обжалуемое действие (бездействие) работника (ов) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов Учреждения.

Если в результате проведённого анализа подтвердились отмеченные в жалобе неправомерные, то есть не соответствующие положениям и предписаниям нормативных и других документов, действия или факты, являющиеся следствием неправомерных действий, жалоба признаётся обоснованной.

Если к моменту поступления жалобы, допущенные ошибки и нарушения исправлены и подавшему жалобу лицу принесены извинения, жалоба не относится к разряду обоснованных.

При рассмотрении жалобы, относящейся к рассмотрению нескольких заявок, оценка обоснованности жалобы осуществляется по отношению к каждой упомянутой в жалобе заявке.

В случае признания жалобы обоснованной поступление впоследствии просьбы подавшего жалобу лица не считать её таковой во внимание не принимается.

По результатам рассмотрения жалобы подготавливается проект ответа, который представляется на подпись (согласование) руководителю.

Если жалоба признана обоснованной, обратившемуся лицу приносятся соответствующие извинения и принимаются необходимые меры для восстановления нарушенного права, интереса.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

3.6. Действия ответственного исполнителя при рассмотрении обращения:

3.6.1. При поступлении документа с соответствующей резолюцией руководителя Учреждения осуществляет рассмотрение и анализ поступившего обращения в соответствии с предписаниями настоящего Положения и действующим порядком по контролю исполнения.

Делать какие-либо надписи и отметки на письменных обращениях, за исключением предусмотренных технологией обработки документов, не допускается.

3.6.2. По результатам рассмотрения каждого обращения подготавливает ответ лицу, подавшему обращение.

3.6.3. Ответ на обращение отправляется заявителю за подписью руководителя.

3.6.4. В случае признания жалобы обоснованной разрабатываются меры, направленные на устранение причин её поступления. Предлагаемые меры согласовываются при необходимости с руководителем вышестоящего органа – Управления культуры и молодёжной политики Администрации муниципального образования «Город Архангельск».

3.6.5. Если в подготовленном ответе от лица Учреждения дано какое-либо обещание, то готовится дополнительный экземпляр ответа, который направляется ответственным работником заявителю после исполнения данного обещания.

IV. Рассмотрение устных обращений граждан

4.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется руководителем Учреждения на личном приёме. Содержание как устных, так и письменных обращений во время личного приёма, заносится в Карточку личного приёма гражданина (*Приложение 1*).

При приёме граждан должны соблюдаться доброжелательность и уважительное отношение к посетителям, обеспечиваться полное и компетентное рассмотрение их просьб.

4.1.1. Приём граждан руководителем осуществляется по предварительной записи или предварительной договорённости по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения. В просьбе о личном приёме без предварительной записи или договорённости гражданину может быть отказано.

4.1.2. Руководитель Учреждения проводит приём граждан в своём рабочем помещении, по согласованию с обратившимися гражданами. Конкретное время и дата приёма могут уточняться в зависимости от рабочей загрузки руководителя.

4.1.3. Предварительная запись на приём осуществляется работником, выполняющим функции секретаря руководителя, другим уполномоченным работником или самим руководителем по телефону или непосредственно с письменным уточнением вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе приёма. В ходе записи на приём обратившееся лицо уведомляется о дате и времени проведения приёма, а также о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.4. О произведённой записи на приём работник, выполняющий функции секретаря руководителя, не позднее дня, следующего за днём записи, уведомляет руководителя.

4.1.5. Если поступила письменная просьба о приёме, адресованная руководителю, ответственный сотрудник, которому поручена подготовка ответа на корреспонденцию, содержащую такую просьбу, обязан согласовать целесообразность проведения приёма с лицом, о встрече с которым высказана просьба.

Если руководителем принято решение о проведении приёма, дата приёма согласовывается с работником, выполняющим функции секретаря работника, а лицо, обратившееся с просьбой, заблаговременно уведомляется о назначенной дате и времени приёма, о проезде и о порядке прохода в соответствующее здание.

4.1.6. В случае предварительной записи на приём в ходе подготовительных мероприятий по указанию руководителя, к которому осуществлена запись на приём, ответственным работником устанавливается кратность устного или письменного обращения гражданина к руководителю, для чего анализируются данные о ранее рассмотренных обращениях, дело заявки, если проведение приёма связано с её рассмотрением, другие сведения.

Если устанавливается факт повторного обращения к руководителю, то составляется краткая справка, содержащая сведения о хронологии и сути обращений. Справка при необходимости вместе с делом заявки или другими документами передаётся руководителю, не позднее дня, предшествующего дню проведению приёма.

4.1.7. Для участия в приёме руководителем могут быть привлечены другие работники Учреждения.

4.2. Проведение приёма граждан.

4.2.1. Приём предусматривает проведение переговоров (совещания) по вопросам, затронутым гражданином, а также ознакомление с документами, которые могут быть представлены гражданином непосредственно на приёме.

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 приёма.

В случае необходимости подробного ознакомления с представленными или упомянутыми во время приёма документами проведение приёма может быть перенесено.

В случае принятия в ходе проведения личного приёма письменного обращения или иных документов на них указывается, что они приняты при личном приёме, указывается дата. Отметка визируется руководителем.

4.2.2. При невозможности разрешения вопроса на приёме руководитель принимает от гражданина письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в установленном для письменного обращения порядке, либо разъясняет гражданину его право обратиться в соответствующие органы.

4.2.3. Письменное обращение гражданина с резолюцией, содержащей поручение руководителя о его рассмотрении, не позднее дня, следующего за днём приёма, передаётся руководителем секретарю для его регистрации и дальнейшего рассмотрения в установленном порядке, предусмотренном настоящим Положением.

V. Анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений

5.1. Результаты рассмотрения обращений граждан и юридических лиц обобщаются и анализируются руководством Учреждения.

5.2. По результатам анализа результатов рассмотрения обращений руководитель Учреждения принимает меры организационного характера, направленные на устранение причин поступления обоснованных жалоб, выявленных нарушений и (или) их причин.

Карточка личного приёма гражданина № _____

Дата приёма: " ____ " _____ 20__ г. в ____ час. ____ мин.

Прием вёл: _____

Ф.И.О. гражданина: _____

Паспортные данные: _____

Адрес гражданина: _____

Повторность обращения: да/нет

Краткое содержание беседы: _____

Результат приёма: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приёма:

Резолюция на обращение: _____

Срок исполнения: _____

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения:

Подпись гражданина: _____

(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, осуществляющего приём:

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____