

Департамент культуры Костромской области
ОГКУК «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной
работы инвалидов по зрению» /БЦКПИР/

УТВЕРЖДЕНО
приказом БЦКПИР
от 19.07. 2019г. № 45

мотивированное мнение выборного органа первичной профсоюзной организации БЦКПИР
от 18.07.2019 № 04 учтено

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в организацию
областное государственное казенное учреждение культуры
«Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы
инвалидов по зрению» /БЦКПИР/

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля исполнения, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. областное государственное казенное учреждение культуры «Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» (далее – БЦКПИР) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Местонахождение БЦКПИР: 156007 Кострома, Некрасова ул., д.1а

Контактный телефон: (4942) 550793; Тел./факс (4942)550793

Адрес электронной почты: bckpir@mail.ru

Режим работы для посетителей:

понедельник - четверг с 9.00 до 20.00

суббота, воскресенье с 9.00 до 17.00

пятница - выходной

Каждый последний четверг месяца — санитарный день

Прием посетителей директором БЦКПИР:

пятница, предварительная запись по тел. (4942) 55-07-93

Сведения о местонахождении БЦКПИР: почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещаются на официальном сайте БЦКПИР (bckpir.ru), а также на информационном стенде по адресу нахождения БЦКПИР

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в БЦКПИР.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.1.2. Письменное (электронное) обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. При регистрации на обращении проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации, а также оформляется в **Журнале обращений граждан** (Приложение 1).

2.1.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется руководителю учреждения или лицу, исполняющему его обязанности в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Требования к письменному обращению

2.2.1. Письменное обращение гражданина должно содержать наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица либо его должность, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, дату и личную подпись.

В случае необходимости (чтобы подтвердить свои доводы) гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2.2. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать: свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; дату и личную подпись. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может их направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.2.3. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.2.4. Ответ на обращение граждан не дается в следующих ситуациях:

- если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, в этом случае гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
- если в 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;
- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу.

2.2.5. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.2.1. - 2.2.3. настоящего Положения, признаются анонимным и рассмотрению не подлежат.

2.3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.3.1. Принятие решения по рассмотрению письменных (электронных) обращений граждан осуществляется Руководителем учреждения, который вправе своей резолюцией на документе назначить исполнителя и определить сроки рассмотрения обращения.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации. Руководитель учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Руководитель учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БЦКПИР, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.

2.3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.4. Подготовка ответов на обращения граждан

2.4.1. Исполнитель, согласно резолюции Руководителя учреждения, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки руководителю на утверждение.

2.4.2. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

2.4.3. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

2.4.4. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности.

2.4.5. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4.6. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

2.4.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.5. Порядок хранения рассмотренных обращений

2.5.1. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан хранятся отдельно в течение 5 лет.

2.5.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

3. Организация личного приема граждан.

Порядок рассмотрения устных обращений

3.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции БЦКПИР, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

3.2. Прием граждан осуществляется Руководителем учреждения. При необходимости руководитель может для оперативного решения вопроса пригласить дополнительно сотрудников учреждения.

3.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт учреждения не реже одного раза в месяц.

3.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет Руководитель учреждения. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
в **организацию областное государственное казенное учреждение культуры**
«Библиотека-центр культурно-просветительной и информационной работы инвалидов по зрению» /БЦКПИР/

Форма журнала учета обращений граждан

| №№ п\п | Дата поступления обращения | Ф.И.О. гражданина | Адрес места жительства гражданина | Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) | Краткое содержание обращения | Должность, Ф.И.О. исполнителя | Информация об исполнении (принятое решение) |
|--------|----------------------------|-------------------|-----------------------------------|--|------------------------------|-------------------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

Карточка личного приема граждан

№ _____

" ____ " _____ 201__ год
(дата приема)

| | |
|---|--|
| Фамилия, имя, отчество гражданина | |
| Место работы гражданина, должность | |
| Паспортные данные, адрес регистрации гражданина, контактный телефон | |
| Краткое содержание устного обращения | |
| Результат рассмотрения устного обращения гражданина | |
| От гражданина принято прилагаемое письменное заявление | |
| Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием | |
| Фамилия, имя, отчество, должность лица, исполнителя поручения | |
| Срок исполнения поручения | |
| Дата исполнения поручения | |
| Снято с контроля | |
| Подпись заявителя об ознакомлении с принятым решением | |