

Положение
«О порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан
в Государственном бюджетном учреждении культуры
«Оренбургская областная универсальная научная
библиотека им. Н.К. Крупской»

1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений и организации личного приема граждан в Государственном бюджетном учреждении культуры «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской» (далее - Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон № 59-ФЗ) и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами в Государственное бюджетное учреждение культуры «Оренбургская областная универсальная научная библиотека им. Н.К. Крупской» (далее - ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской»).

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

5. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2. Требования к обращениям граждан

1. Обращение граждан в ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской» осуществляется на основе письменных документов (в том числе в форме электронных документов) или личного обращения.

2. Гражданин в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес/адрес электронной почты, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской».

2. На письменном обращении в правой части нижнего поля первого листа проставляется регистрационный штамп, в котором указываются регистрационный номер и дата.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской», 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.

4. Ответ на обращение подписывается директором ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской» либо уполномоченным на то лицом.

5. 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.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью работников ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской», имуществу ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3. 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.

4. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5. 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, директор ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской», либо 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 в администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в другие государственные органы или органы местного самоуправления, должностным лицам, директор Учреждения либо уполномоченные на то лица, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. Личный прием граждан

1. Личный прием осуществляется директором ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской» и его заместителями согласно графику (Приложение № 2 к приказу) по предварительной записи. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения информации на сайте Учреждения, либо по телефону.

2. При осуществлении записи на личный прием регистрация приема осуществляется ответственным за регистрацию обращений в журнале личного приема граждан в ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской» с указанием контактных данных гражданина (Приложение № 3 к приказу).

3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. В случае если, в назначенный день личного приема директор, либо другое уполномоченное на проведение личного приема лицо Учреждения

отсутствует на рабочем месте (командировка, болезнь), то личный прием по его поручению может быть перенесен на другой день или осуществлен другим уполномоченным должностным лицом. В случае изменения даты и времени личного приема, невозможности приема граждан в назначенный день приема, гражданин уведомляется об этом не позднее чем за один день до назначенного дня.

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

6. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме.

8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

1. Должностные лица ГБУК «ООУНБ им. Н.К. Крупской» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Лица, виновные в нарушении требований Закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.