

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Централизованная библиотечная система
Княгининского муниципального округа»**

ПРИКАЗ

от 02.02. 2024 г.

№ 3

г. Княгинино

Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система Княгининского муниципального округа»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система Княгининского муниципального округа» (далее – МБУК «Княгининская ЦБС»).

2. Программисту МБУК «Княгининская ЦБС» Сухановой М.А. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте МБУК «Княгининская ЦБС» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Директор

Н.А. Абдалова

Утверждено
приказом МБУК «Княгининская ЦБС»
от 02.02.2024 г. № 3

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ И СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА
КНЯГИНИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА»**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области».

1.2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Княгининского муниципального округа» (далее – МБУК «Княгининская ЦБС») в пределах своих полномочий обеспечивает рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступающих непосредственно в МБУК «Княгининская ЦБС» через почтовое отделение, по телефонной и факсимильной связи, по информационным системам общего пользования, в ходе проведения личного приема граждан, при проведении МБУК КДО информационных или иных публичных мероприятий с участием населения, а также направляемых в МБУК «Княгининская ЦБС» администрацией Княгининского муниципального округа Нижегородской области и ее структурными подразделениями, структурными подразделениями Правительства Нижегородской области или получаемых иными способами.

МБУК «Княгининская ЦБС» в пределах своих полномочий обеспечивает принятие решений по полученным обращениям и направление ответа в установленный законом срок.

Почтовый адрес для направления документов, обращений в МБУК «Княгининская ЦБС»: 606340, Нижегородская область, Княгининский м.о., г.

Княгинино, ул. Ленина д.38

Контактный телефон, факс: (83166) 4-04-02, e-mail: crb_kng@mail.52gov.ru

2.1. Порядок регистрации обращений:

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется заведующим методико-библиографическим отделом МБУК «Княгининская ЦБС».

2.1.2. Все поступающие в МБУК «Княгининская ЦБС» обращения граждан подлежат обязательной регистрации заведующим методико-библиографическим отделом в журнале регистрации письменных обращений граждан путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. По желанию гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка с указанием даты получения обращения, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение в письменной форме, поступившее в МБУК «Княгининская ЦБС», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

Директор МБУК «Княгининская ЦБС», в случае его отсутствия, лицо, его замещающее, (далее – руководство МБУК «Княгининская ЦБС») вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса для истребования дополнительных материалов сроки рассмотрения могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

2.2.3. Обращение в письменной форме должно содержать в обязательном порядке либо наименование МБУК «Княгининская ЦБС», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес (при наличии – номер телефона), по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о

переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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 организацию, 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.

2.2.4. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУК «Княгининская ЦБС», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.5. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к ведению МБУК КДО, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, органах местного самоуправления или государственных органах Нижегородской области, то в течение семи дней со дня регистрации направляются копии обращений по принадлежности с извещением авторов обращений.

2.2.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, МБУК «Княгининская ЦБС» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом обратиться с претензией.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Об этом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.7. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство МБУК «Княгининская ЦБС» 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 МБУК «Княгининская ЦБС». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.8. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося, почтовый адрес (при наличии – номер телефона), по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, а также адрес электронной почты либо адрес - уникальный идентификатор личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), суть предложения, заявления или жалобы.

В случае поступления в МБУК «Княгининская ЦБС» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации сообщается электронный адрес официального сайта в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.2.9. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.2.10. По каждому обращению граждан, поступившему после регистрации на исполнение, в течение трех дней должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении по принадлежности в другие организации, органы местного самоуправления или государственные органы Нижегородской области, если затронутые вопросы не относятся к ведению МБУК «Княгининская ЦБС», с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без рассмотрения, если его содержание лишено логики и смысла, с извещением об этом автора обращения.

2.2.11. Ответ автору обращения оформляется на бланке письма МБУК «Княгининская ЦБС» в соответствии с Инструкцией по делопроизводству МБУК «Княгининская ЦБС». Письму-ответу присваивается исходящий регистрационный номер.

2.2.12. Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (как правило – первое, если в обращении не оговорено конкретное лицо).

2.2.13. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области, муниципальные правовые акты, с разъяснением по существу всех затронутых в них 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.

2.3. Порядок хранения и передачи в архив рассмотренных обращений

2.3.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, до передачи в архив хранятся в общем отделе МБУК «Княгининская ЦБС».

2.3.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

2.3.3. Дела, формируемые по обращениям граждан, передаются на архивное хранение в установленном порядке.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Прием граждан директором МБУК «Княгининская ЦБС», а также специалистами осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области, Княгининского муниципального округа, а также настоящим Положением.

3.2. Личный прием граждан (далее – личный прием) по вопросам, входящим в компетенцию МБУК «Княгининская ЦБС», проводится в целях поддержания непосредственных контактов директора МБУК «Княгининская ЦБС» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб граждан (далее – обращения).

3.3. Прием граждан ведёт директор МБУК «Княгининская ЦБС», в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов по предварительной записи на прием по телефону (83166)4-04-02 по адресу: Нижегородская область, Княгининский муниципальный округ, г. Княгинино, ул. Ленина д.38 и без предварительной записи в порядке очередности по соответствующему графику (приложение 1).

3.4. Письменные обращения граждан о личном приеме, поступившие по почте, регистрируются в день поступления заведующим методико-библиографическим отделом и в этот же день передаются директору МБУК «Княгининская ЦБС».

3.5. В случае если обращение гражданина содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию директора МБУК «Княгининская ЦБС», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6. Гражданину может быть отказано в личном приеме, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

3.7. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;

2) инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;

3) беременные женщины;

4) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.8. Запись на личный прием осуществляется в Журнале регистрации приема граждан (Приложение 2).

3.9. При повторных обращениях в учетной карточке приема граждан МБУК «Княгининская ЦБС» указываются данные о результатах первичного обращения.

3.10. Заполненные учетные карточки приема граждан МБУК «Княгининская ЦБС» с приложением имеющихся документов (обращений, справок, ответов и др.) передаются до начала приема директору МБУК «Княгининская ЦБС» для ознакомления.

4. ПРИЕМ ГРАЖДАН

4.1. Директор МБУК «Княгининская ЦБС» проводит личный прием согласно очередности записи в Журнале регистрации приема граждан.

4.2. На личный прием могут быть приглашены соответствующие специалисты МБУК «Княгининская ЦБС» для рассмотрения поставленных гражданами вопросов.

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

4.4. В случае если в ходе личного приема изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан МБУК «Княгининская ЦБС». В остальных случаях гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.5. Результаты личного приема фиксируются в Журнале регистрации

приема граждан.

4.6. На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется отметка «Личный прием».

5. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменные обращения граждан, полученные на личном приеме, не позднее следующего дня передаются для регистрации заведующему методико-библиографическим отделом и принимаются директором МБУК «Княгининская ЦБС» для рассмотрения и принятия мер по существу вопроса.

5.2. Не относящиеся к компетенции директора МБУК «Княгининская ЦБС» письменные обращения, принятые по требованию гражданина, передаются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организацию, орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

5.3. Ответ по результатам рассмотрения обращения гражданина направляется в его адрес за подписью директора МБУК «Княгининская ЦБС» не позднее тридцати дней со дня регистрации.

5.4. Контроль за порядком прохождения и сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме директора МБУК «Княгининская ЦБС» осуществляет заведующий методико-библиографическим отделом.

6. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И СРОКИ ИХ РАССМОТРЕНИЯ

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения.

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

6.3. Контроль за исполнением обращений граждан осуществляет общий отдел МБУК «Княгининская ЦБС».

6.4. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием – день регистрации письменного ответа.

6.5. Снятие обращения с контроля осуществляет общий отдел МБУК «Княгининская ЦБС». Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу МБУК «Княгининская ЦБС», не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1
к Положению о порядке и сроках
рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном
учреждении культуры
«Централизованная библиотечная
система Княгининского
муниципального округа»

График
приема граждан по личным вопросам должностными лицами
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная
библиотечная система Княгининского муниципального округа»

Директор Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система Княгининского муниципального
округа» – еженедельно по вторникам с 10.00 до 12.00 часов;

Приложение 3
к Положению о порядке и сроках
рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном
учреждении культуры
«Централизованная библиотечная
система Княгининского
муниципального округа»

Княгининский
муниципальный округ
МБУК «Княгининская ЦБС»

Порядковый номер _____

Ф.И.О. специалиста

Паспорт: серия _____ номер _____

Дата приема _____

Кем и когда выдан _____

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
приема граждан директором Муниципального бюджетного учреждения
культуры «Централизованная библиотечная система Княгининского
муниципального округа»

Фамилия, Имя, Отчество _____

Домашний адрес и телефон _____

Место работы и должность/ род
занятий _____

Социальное положение _____

Категория льгот _____

Содержание вопроса _____
