

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном
учреждении культуры Архангельской области «Архангельская областная научная
ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова»

I. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ) и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) 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 устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами государственного бюджетного учреждения культуры Архангельской области «Архангельская областная научная ордена «Знак Почета» библиотека имени Н.А. Добролюбова» (далее – Библиотека).
2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в 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. Для реализации целей Положения используются следующие основные термины:
 - 1) обращение гражданина (далее - обращение), направленное в Библиотеку в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
 - 2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов и локальных актов, регулирующих деятельность Библиотеки и улучшению деятельности Библиотеки;
 - 3) 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, о недостатках в работе Библиотеки, либо критика деятельности должностных лиц и сотрудников Библиотеки;
 - 4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. Права гражданина при рассмотрении обращения

6. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
 - 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - 4) обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
 - 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
7. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
8. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица Библиотеки при рассмотрении обращения, по решению суда.
9. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом Библиотеки, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

III. Требования к письменному обращению

10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату (приложение 1).
11. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
12. Обращение, поступившее в Библиотеку в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

IV. Регистрация и рассмотрение письменного обращения

13. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Библиотеку.
14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Библиотеки, 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, за исключением случая, указанного в п.21 настоящего Положения.

15. 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.
16. Обращение, поступившее в Библиотеку, подлежит обязательному рассмотрению должностным лицом в соответствии с его компетенцией.
17. Должностное лицо Библиотеки:
 - 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - 2) запрашивает, 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;
 - 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе V настоящего Положения;
 - 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
18. Ответ на обращение подписывается директором Библиотеки либо уполномоченным на то лицом.
19. Ответ на обращение, поступившее в Библиотеку 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.

V. Порядок рассмотрения отдельных обращений

20. 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 направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
21. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
22. Должностное лицо Библиотеки 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.
23. 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.

24. 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 Библиотеки 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 Библиотеку. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
25. 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.
26. 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 в Библиотеку.

VI. Сроки рассмотрения письменного обращения

27. Письменное обращение, поступившее в Библиотеку, рассматривается должностными лицами в соответствии с их компетенцией, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
28. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы или органы местного самоуправления, должностным лицам, директор Библиотеки 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.

VII. Личный прием граждан

29. Личный прием граждан в Библиотеке проводится директором Библиотеки и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
30. Прием ведется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
31. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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.
32. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.
33. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Библиотеки, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

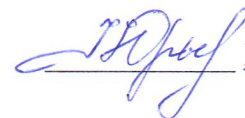
35. Должностные лица Библиотеки осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.
36. Лица, виновные в нарушении требований Закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Ведущий юрисконсульт
сектора организационной, правовой
и кадровой работы
" 8 " февраля 2016г.

 М.А. Черняева

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора
по библиотечному обслуживанию и науке
" 9 " февраля 2016 г.

 Н.В. Юр'ева

Заведующий сектором
организационной, правовой и кадровой работы
" 11 " февраля 2016 г.

 Н.В. Ложкина

