

**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.

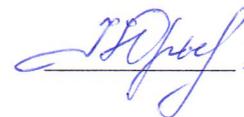
36. Лица, виновные в нарушении требований Закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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



