УТВЕРЖДАЮ
Директор Краевого
государственного бюджетного
учреждения культуры
Красноярской краевой детской
библиотеки

_____ Т.Н. Буравцова
«26» апреля 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений Краевого государственного бюджетного учреждения культуры Красноярской краевой детской библиотеки

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. 1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярскую краевую детскую библиотеку (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений, контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан.

1.2. Настоящее Положение, разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон).

1.3. Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая детская библиотека (далее – Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приёма граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, включая обращения объединения граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приёма граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

2. ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЯ ПРИ ПОДАЧЕ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. Заявители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в Учреждение. Заявители реализуют права на обращение свободно и добровольно. Осуществление заявителями права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.2. Рассмотрение обращений заявителей осуществляется бесплатно. При рассмотрении обращения Учреждением заявитель имеет право:

2.2.1 представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2.2 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;

2.2.3. получать письменный ответ по существу представленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.4. обращаться с жалобой 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;

2.2.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Заявители могут представить свои письменные обращения:

3.1. Через операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание Учреждения по адресу: 660059, г. Красноярск, ул. Корнетова, 2, Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая детская библиотека.

3.2. На личном приёме у директора Учреждения.

3.3. Посредством информационно-телекоммуникационной системы Интернет, в форме электронного документа направленного на электронный адрес официальной почты Учреждения: kkdb@mail.ru.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

4.1. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения, необходимые для его разрешения:

4.1.1. наименование адресата (Учреждения, которому адресовано обращение);

4.1.2. фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель – юридическое лицо;

4.1.3. почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;

4.1.5. суть предложения, заявления или жалобы;

4.1.6. личная подпись заявителя, дата;

4.1.7. иные сведения, необходимые для разрешения обращения, а в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОБРАЩЕНИЮ НАПРАВЛЕННОМУ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА

5.2. Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

5.2.1. фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель – юридическое лицо;

5.2.2. адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

5.2.3. почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

5.2.4. суть предложения, заявления или жалобы.

6. ПРИЁМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Приём, а также делопроизводство по обращениям заявителей осуществляет ответственный за ведение делопроизводства в Учреждении, по месту нахождения Учреждения: г. Красноярск, ул. Корнетова, 2, с 01.09. по 31.05. с понедельника по четверг с 9:00 до 18.00, в пятницу с 9:00 до 17.00, с 01.06. по 31.08. с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00.

6.2. Поступившие в Учреждение письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Реестре регистрации входящей корреспонденции. Перед вскрытием почтового отправления ответственный за ведение делопроизводства проверяет правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления не вскрываются. Почтовые отправления, направленные в адрес Учреждения, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «Лично», вызывающие подозрение на

содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с соблюдением мер безопасности.

7. УЧЁТ ОБРАЩЕНИЙ

7.1. Обращение (коллективное обращение) в адрес Учреждения, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения (коллективного обращения) истёк установленный законодательством срок его рассмотрения (в течение 30 дней со дня регистрации) или заявитель не удовлетворён данным ему ответом (полученным результатом) учитывается как повторное.

7.2. Подлежит учёту как повторное и обращение, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Учреждение по конкретному вопросу, или содержатся сведения о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истёк установленный законодательством срок рассмотрения обращения (в течение 30 дней со дня регистрации) или указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.

7.3. Обращение, поступившее до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и переданное для рассмотрения руководству Учреждения рассматривается как первичное.

8. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

8.1 Рассмотрение обращений является обязанностью директора Учреждения (иных должностных лиц Учреждения, уполномоченных осуществлять личный приём граждан, а также рассматривать обращения). Директор Учреждения (иное уполномоченное должностное лицо) при рассмотрении обращения обязаны:

- объективно, своевременно рассмотреть обращение заявителя по существу изложенных в нем вопросов;
- запросить необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы, для проверки фактов, изложенных в обращении;
- дать письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;
- уведомить заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения, либо иным уполномоченным должностным лицом.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный правоохранительный орган.

Если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации письменно сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены по существу все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю.

8.3. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются. В случае, если в соответствии с запретом невозможно

направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

8.4. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В необходимых случаях, для проверки фактов, изложенных в обращении, должностным лицом, рассматривающим обращение, могут быть запрошены необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения директор, либо иное уполномоченное на то должностное лицо, подготавливающее ответ, письменно уведомляет заявителя.

8.5. Письменное обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с письменным уведомлением заявителя направившего обращение, о переадресации обращения.

8.6. В случае, если решение поставленного в письменном обращении вопроса относится не только к компетенции Учреждения, но и другого государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

8.7. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему в связи с ранее направляемыми обращениями многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения либо иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель уведомляется письменно.

8.8. Директор либо иное уполномоченное на то должностное лицо Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9. ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ ГРАЖДАН

9.1. Личный приём граждан по вопросам, отнесённым к компетенции Учреждения осуществляется директором Учреждения или по его поручению должностным лицом, правомочным принимать решения по вопросам отнесённым к его компетенции, иным, уполномоченным должностным лицом. Личный приём граждан осуществляется директором Учреждения в служебном кабинете по графику: среда с 10.00 до 12.00 часов, еженедельно.

9.2. Личный приём граждан проводится в порядке очерёдности. При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения.

9.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма (Приложение к настоящему Положению). 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 приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, заявителю даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.5. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Приложение к Положению о порядке
рассмотрения обращений Краевого
государственного бюджетного учреждения
культуры Красноярской краевой детской библиотеки

Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Красноярская краевая детская библиотека

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА №_____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:
Фамилия, имя отчество (при наличии):_____

Почтовый адрес для ответа:_____
(индекс, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Дата обращения:_____

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

_____
_____
_____
_____
_____
(содержание вопроса, поставленного в обращении)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:
Фамилия, имя, отчество (при наличии):_____

Должность:_____

Отметка о получении письменного обращения во время приёма_____

Содержание принятого решения по обращению гражданина_____
_____
_____
_____
_____
(дано устное разъяснение; принято письменное заявление, принято иное решение)

Резолюция на обращение: _____

Срок исполнения:_____

Даны поручения:_____
_____
_____

Подпись должностного лица, осуществляющего приём:

_____ _____ _____
(должность лица, производившего личный приём) (подпись) (фамилия, имя, отчество)

Подпись заявителя

_____ _____
(подпись) (фамилия, имя, отчество)

Отметка о предоставлении ответа:_____
Отметка о снятии с контроля:_____