

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ



ЧЕЧЕНСКАЯ РЕСПУБЛИКА

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГБУ «РЕСПУБЛИКАНСКАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ ГЕРОЯ
СОЦИАЛИСТИЧЕСКОГО ТРУДА СЕРГЕЯ ВЛАДИМИРОВИЧА МИХАЛКОВА»
ПАЧХАЛХАН БЮДЖЕТНИ УЧРЕЖДЕНИ «СОЦИАЛИСТИЧЕСКИ ҚЪИНХЬЕГАМАН
ТУРПАЛХОЧУН СЕРГЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ МИХАЛКОВИ ҖАРАХ
РЕСПУБЛИКАНСКИ БЕРИЙН БИБЛИОТЕКА

Чеченская Республика, 364024 г.Грозный, ул.,Г.А.Угрюмова, 75, e-mail: rdb_chr@mail.ru; <https://rdbchr.mk95.ru> ОКПО 35080136;
ОГРН 1022002546114; ИНН/КПП 2014001801/201401001

Приказ № 38 -п

«19 » 03. 2021 г.

г. Грозный

«Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в ГБУ «РДБ им.С.В.Михалкова»»

В соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, повышения эффективности работы, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в ГБУ «РДБ им.С.В.Михалкова» согласно приложению к приказу.
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



М.Б.Эдиева

УТВЕРЖДАЮ
ДИРЕКТОР
ГБУ «РДБ им С.В.МИХАЛКОВА»
М.Б.ЭДИЕВА
« 19 » 03. 2021

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ГБУ «РДБ им.С.В.МИХАЛКОВА»

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Данное положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение граждан в Государственное бюджетное учреждение «Республиканская детская библиотека имени Героя Социалистического Труда Сергея Владимировича Михалкова», а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.2 Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан и юридических лиц.

1.3. Обращения граждан поступают в виде обращения, предложений, заявлений и жалоб.

1.4. Обращение гражданина - направленные в ГБУ «РДБ им.С.В.Михалкова» или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.5. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБУ «РДБ им.С.В.Михалкова», развитию общественных отношений и улучшению социально - экономической деятельности.

1.6. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

1.7. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма

одного и того же автора, но по разным вопросам. Анонимными считаются письма граждан без подписи и указания фамилии, не содержащие данных о месте их жительства, работы или учебы.

1.8. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращения граждан и юридических лиц:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Указ Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Федеральный закон от 10.01.2002 № 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

- Настоящее Положение.

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

2.1. Организация работы с письмами и устными обращениями граждан и юридических лиц должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

2.2. Ответственность за организацию и состояние делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан возлагается на директора ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова»

2.3. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется директором ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова»

2.4. Принятие решения по рассмотрению писем и устных обращений граждан и юридических лиц осуществляется директором и заместителем директора по библиотечной работе.

2.5. Непосредственное исполнение поручений по письмам и устным обращениям граждан осуществляется ответственными работниками учреждения.

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1 При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобами на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности, либо в целях восстановления или защиты его прав.

3.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

4.1 Должностные лица ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова» обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод;
- давать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомлять гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
- в случае полученного запроса от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, в установленном порядке, предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

4.2 Ответ на обращение подписывается директором ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова», либо уполномоченным на то лицом.

4.3 Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.4 Должностные лица ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова» имеют право: не направлять ответ заявителю в случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

не рассматривать обращение в случаях, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, так как данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях, когда в полученных обращениях содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

не рассматривать обращение в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом, в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Директор ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова», 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 ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устраниены, гражданин вправе вновь направить обращение соответствующему должностному лицу.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

5.1. Юридический и почтовый адрес ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова» : 364024, г.Грозный, ул.Г.А.Угрюмова дом 75. Уполномоченное лицо (Директор) ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова» осуществляет прием письменных обращений граждан в соответствии со следующим графиком.

- среда - с 11.00 - 13.00
- пятница - с 14.00 - 15.00

Официальный сайт ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова»; <https://rdbchr.mk95.ru> раздел «Контакты». e-mail:rdb_chr@mail.ru;

5.2. Информацию о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова» граждане могут получить при личном обращении в ГБУ «РДБ им. С.В. Михалкова» в письменном виде, на сайте учреждения <https://rdbchr.mk95.ru>

5.3. Порядок рассмотрения устных обращений граждан:

5.3.1 Личный прием граждан проводится директором или должностным лицом. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

5.3.2 При личном приеме гражданином предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5.3.3 Устные обращения граждан могут поступать при проведении личного приема, во время телефонных переговоров и рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устные обращения граждан, как правило,дается ответ в устной форме.

5.4. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

5.4.1. 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 (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4.3. Обращение, поступившее в ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова» по информационным системам общего пользования, также подлежит рассмотрению.

5.4.4. Обращения, в которых отсутствуют фамилия, адрес, место работы (учебы) и личная подпись, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению. Анонимное обращение, содержащее сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляется для проверки в правоохранительные органы.

5.5.5. Не рассматриваются обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

5.5.6. Обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, считаются повторными.

5.5.7. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор ГБУ «Республиканская детская библиотека им. С.В. Михалкова» принимает

соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

5.5.8 Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

5.5.9 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «РДБ им. С.В. Михалкова», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в ГБУ «РДБ им. С.В. Михалкова».

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «Республиканская РДБ им. С.В. Михалкова», направляется в течение семи дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданину, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4. 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.

6.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

7. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

7.1. Поступившие в адрес директора ГБУ «РДБ им. С.В. Михалкова» и других должностных лиц обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

7.2. Ответ на устные обращения граждан в ходе личного приема дается письменно в течение 30 дней со дня личного приема, если иной, более короткий срок, не установлен должностным лицом, ведущим прием.

7.3. Поступившие в адрес директора ГБУ «РДБ им. С.В. Михалкова» и других должностных лиц обращения граждан в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации (если в резолюции не указан более короткий срок исполнения).

7.4. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

7.5. Директор ГБУ «РДБ им. С.В. Михалкова», другие должностные лица при рассмотрении обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

8. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Должностные лица ГБУ «РДБ им. С.В. Михалкова» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.2. За нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, юридических лиц, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

© 2021 год Государственное бюджетное учреждение «Республиканская детская библиотека имени Героя Социалистического Труда Сергея Владимировича Михалкова» г.Грозный.