

государственное бюджетное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»  
(ГБУК СО «СОМБ»)

---

## П Р И К А З

« 14 » ноября 2016 г.

№ 51-0

г. Екатеринбург

### О порядке работы с обращениями граждан

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» и в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» (Приложение № 1).

2. Работникам учреждения руководствоваться в своей деятельности настоящим Порядком работы.

3. Лицом, ответственным за организацию работы, анализ и отчетность по обращениям граждан, а также за регистрацию и хранение обращений граждан, назначить юрисконсульта Кузьмина С.И., а в его отсутствие – заместителя директора по административно-хозяйственной работе Жоголева В.Н.

4. За размещение информации о порядке рассмотрения обращений граждан на стендах в помещениях Свердловской областной межнациональной библиотеки, а также на официальном сайте Свердловской областной межнациональной библиотеки назначить ответственным лицом ведущего библиотекаря сектора толерантности и культурных программ отдела обслуживания Белобородову А.В.

4. Юрисконсульту Кузьмину С. И. разработать Журнал регистрации обращений граждан и Карточку личного приема.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



О. В. Кузнецова

**Порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» (далее – Порядок работы) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» (далее – Библиотека) с органами государственной власти и местного самоуправления при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан: Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральный закон от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; иные федеральные законы, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации; законы Свердловской области, указы и распоряжения Губернатора Свердловской области, постановления и распоряжения Правительства Свердловской области, Устав государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другое учреждение или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (либо адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

#### 2.1.1. Формы и способы подачи обращений:

– Написать письмо и отправить его по почте по адресу: 620146, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Академика Бардина, 28.

– Привезти письмо и лично сдать по указанному адресу в кабинет № 10 Свердловской областной межнациональной библиотеки (прием документов с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00 часов). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

– Направить письмо на электронный адрес библиотеки [somb@somb.ru](mailto:somb@somb.ru).

– Воспользоваться официальным сайтом государственного бюджетного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская областная межнациональная библиотека» в сети Интернет ([www.somb.ru](http://www.somb.ru)), подраздел «Обращения граждан» в разделе «О библиотеке».

– Записаться на личный прием к руководителю библиотеки по телефону +7 (343) 243-17-05.

#### 2.1.2. Информирование заявителей.

Основные требования к информированию заявителей: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Сотрудник, ответственный за работу с обращениями, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы Библиотеки; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации о Библиотеке в печатных и электронных средствах массовой информации.

В вестибюле Библиотеки в доступном для обозрения месте размещаются информационные стенды, содержащие следующую информацию: телефоны и график работы руководства Библиотеки по приему граждан.

#### 2.1.3. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников, ответственных за работу с обращениями.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист по работе с обращениями подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок сотрудник, ответственный за работу с обращениями, называет свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

2.3.1. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество и должность руководителя Библиотеки;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес либо адрес электронной почты заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы (рукописный текст должен быть написан разборчиво, в противном случае обращение не рассматривается);
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

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

2.3.2. Обращение, поступившее в Библиотеку в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком работы.

В обращении заявитель 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 на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан:

2.4.1. Обращения, поступившие в Библиотеку по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Библиотеке до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие учреждения, органы государственной власти и местного самоуправления либо в адрес Учредителя руководитель Библиотеки вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями, в соответствии с должностными регламентами.

### **3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме**

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан – поступление в Библиотеку письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения с пометкой «лично» вскрываются руководителем Библиотеки либо сотрудник, ответственный за работу с обращениями.

3.1.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный сайт Библиотеки в сети Интернет применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.6. Письменные обращения, доставленные в Библиотеку автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На обращении указываются: дата, количество листов, подпись принявшего обращение лица с расшифровкой, контактный телефон.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в виде электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан. Регистрация ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.3. В журнал вносятся:

- дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество автора (последнее – при наличии);
- почтовый адрес автора (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания автора следует руководствоваться данными почтового штемпеля) и (или) адрес электронной почты. Если почтовый адрес отсутствует, а указан только адрес электронной почты, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- льготная категория (при наличии);
- пол, возрастная категория;
- форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме);
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба, "не обращение");
- канал поступления (почта, сеть «Интернет», личный прием, каналы электронного обмена, факс, телеграф, телефон, средства массовой информации);
- количество листов либо формат и объем электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
- указывается, откуда поступило обращение (например: из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- тематика обращения согласно действующему классификатору;
- фамилия и проект резолюции руководителя;
- наименование структурного подразделения и (или) фамилия специалиста, ответственного за рассмотрение обращения; регистрационный номер.

3.2.4. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал вносится запись «без подписи».

3.2.5. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в Журнале регистрации обращений.

3.3.2. Специалист по работе с обращениями в день регистрации обращений направляет их на рассмотрение руководителю для принятия решения о направлении обращений на исполнение в структурное подразделение Библиотеки по компетенции, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Библиотеки, в течение 30 дней со дня регистрации возвращаются заявителю с указанием информации об учреждениях, органах государственной власти, органах местного самоуправления или должностных лицах, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

3.3.4. Поручение руководителя в виде резолюции должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дата. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который возвращает его специалисту по работе с обращениями граждан вместе с ответом и материалами рассмотрения по окончании рассмотрения.

3.3.5. В случае если обращение направлено в структурное подразделение не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок решает вопрос с руководителем, давшим поручение, о перенаправлении в другое структурное подразделение, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

3.3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа.

3.3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и автору сопроводительного письма). Соисполнители за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны

представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

#### 3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

– в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

– создает комиссию для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме руководителя Библиотеки и его заместителей рассматриваются как обычные обращения.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком работы.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком работы.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, дававший поручение о рассмотрении обращения, вправе принять решение о необоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

#### 3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.



3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным работникам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для полного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются руководителем Библиотеки.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (например: «Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

3.5.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.15. Ответ на обращение, поступившее 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.

3.6. Организация личного приема граждан руководителем Библиотеки.

3.6.1. Личный прием граждан проводится руководителем Библиотеки, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания.

3.6.2. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.3. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, и краткое содержание устного обращения указывается в Карточке личного приема и регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

3.6.4. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение, дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.5. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя. Подобранные материалы и документы передаются руководителю.

3.6.6. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.6.7. Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме того, при принятии решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

3.6.8. По окончании личного приема заявителя сотрудник, осуществивший личный прием заявителя, вносит в Карточку дополнительную информацию о рассмотрении обращения, проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя, указывает свою фамилию, инициалы.

3.6.9. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после их рассмотрения. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал.

3.7.2. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.