

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"

ПРИКАЗ

от 22.06.2022 г.

№ 68

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращения граждан в МКУ «ЦБС».

В целях исполнения Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006г. (с изменениями) № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Челябинской области от 27.08.2009г. №456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», руководствуясь Уставом Муниципального казенного учреждения «Централизованная библиотечная система»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращения граждан в Муниципальном казенном учреждении «Централизованная библиотечная система» (Приложение №1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.А. Мухин



Порядок
рассмотрения обращения граждан
в Муниципальном казенном учреждении «Централизованная библиотечная система»

I. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) в Муниципальном казенном учреждении «Централизованная библиотечная система» (далее – МКУ «ЦБС») разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Законом Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан», Уставом МКУ «ЦБС».

2. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между МКУ «ЦБС», Управлением культуры Администрации Миасского городского округа, организациями Миасского городского округа и правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Управлении культуры.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется директором МКУ «ЦБС», а в его отсутствие заместителем директора МКУ «ЦБС», несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

В МКУ «ЦБС» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении МКУ «ЦБС» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Законами Челябинской области, муниципальными актами.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение поступивших в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ходе личного приема.

4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Заявителями могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. Письменное обращение, поступившее в МКУ «ЦБС», регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан, в течении 3 дней с момента его поступления.

6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан, а также о времени и месте личного приема граждан предоставлена на официальной сайте МКУ «ЦБС» <http://miasslib.ru/>, по адресу: 456318, город Миасс, проспект Октября, 9, либо по телефону: 8 3513 539 255.

II. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», директор МЕК «ЦБС» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКУ «ЦБС», с сопроводительным письмом направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя.

3. Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в МКУ «ЦБС».

4. В случае поступления в МКУ «ЦБС» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен, в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, на официальном сайте МКУ «ЦБС» гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5. Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течении 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения.

III. Требования к письменному обращению граждан.

1. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование учреждения – МКУ «ЦБС», либо фамилию, имя, отчество директора МКУ «ЦБС», а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. 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.

3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившим в МКУ «ЦБС» в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившим в МКУ «ЦБС» в письменной форме. Кроме того, на поступившее в МКУ «ЦБС» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте МКУ «ЦБС».

4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Если в обращении приведены факты коррупции в отношении директора МКУ «ЦБС», оно направляется в Комиссию по противодействию коррупции в Управлении культуры Администрации Миасского городского округа, в отношении сотрудников МКУ «ЦБС» направляется в комиссию по противодействию коррупции МКУ «ЦБС»

IV. Регистрация письменных обращений.

1. Сотрудник, отвечающий в МКУ «ЦБС» за прием документов, на первой странице письма ставит регистрационный номер и дату регистрации. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления так же ставится регистрационный номер и дата регистрации.

V. Условия, сроки и время личного приема граждан в МКУ «ЦБС»

1. Личный прием граждан в МКУ «ЦБС» ведет директор МКУ «ЦБС», в соответствии с утвержденным графиком. Предварительная запись на прием к директору МКУ «ЦБС» производится на основании письменного заявления гражданина или по телефону, указанному в п.6 раздела I настоящего Порядка.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МКУ «ЦБС», гражданинудается разъяснение, куда ему следует обратиться.

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

4. По итогам приёма в журнале регистрации обращения гражданин делается отметка о результатах приёма. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, то ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

VI. Основания оставления обращения без ответа.

1. Статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определены основания для оставления обращения без ответа.

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, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2. Директор МКУ «ЦБС» 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.

3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению либо текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или орган местного самоуправления, 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.

4. 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, директор МКУ «ЦБС» 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 МКУ «ЦБС». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. В случае поступления в МКУ «ЦБС» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МКУ «ЦБС» гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. 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.