

Коми Республикаса культура да архив удж министерство
«С.Я.Маршак нима Коми Республикаса челядълөн
национальной библиотеке» Коми республикаса канму
сьомкуд учреждение

Министерство культуры и архивного дела
Республики Коми

Государственное бюджетное учреждение
Республики Коми

«Национальная детская библиотека Республики Коми
им. С.Я. Маршака»
(ГБУ РК НДБ)

г. Сыктывкар

«08» 07 2024 г.

№ 44-09

ПРИКАЗ

О назначении ответственных лиц за работу с обращениями граждан

Во исполнение Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59–ФЗ (в ред. от 04.08.2023 № 480–ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ (в ред. от 03.04.2018) «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», в целях упорядочения рассмотрения обращений граждан, своевременного и регулярного размещения информации о результатах рассмотрения обращений граждан на портале ССТУ.РФ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Национальная детская библиотека Республики Коми им. С.Я. Маршака» (далее – ГБУ РК НДБ) согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан (регистрация, направление по назначению, оформление, хранение) менеджера по персоналу.

3. Назначить ответственным лицом за размещение информации в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ.РФ менеджера по персоналу.

4. Утвердить график приема граждан по личным вопросам директором и его заместителями согласно приложению 2 к настоящему приказу.

5. Приказ от 28.12.2018 г. № 182 – од «О порядке рассмотрения обращений граждан», приказ от 30.12.2022 № 197 – од «О внесении изменений в приказ от 28.12.2018 № 182-од «О порядке рассмотрения обращений граждан», приказ от 17.08.2023 № 104 – од «О внесении изменений в приказ от 28.12.2018 № 182-од «О порядке рассмотрения обращений граждан», приказ от 03.04.2024 № 31 – од «О внесении изменений в приказ от 28.12.2018 № 182-од «О порядке рассмотрения обращений граждан», приказ от 27.06.2024 № 69 – од «О внесении изменений в

приказ от 28.12.2018 № 182-од считать утратившими силу с момента подписания настоящего приказа.

6. Монастыревой И.В., заведующему сектором библиотеки, разместить данный приказ на официальном сайте ГБУ РК НДБ в разделе «Обращения граждан» в трехдневный срок с момента регистрации настоящего приказа.

И.о. директора



Г.В. Евсюгина

Проект приказа подготовила Степченко М.В.

Приложение 1 к
приказу ГБУ РК НДБ
от «08» 07 2024
№ 74-09

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в государственное бюджетное учреждение Республики Коми
«Национальная детская библиотека Республики Коми им. С.Я. Маршака»¹

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГБУ РК НДБ (далее – Положение), определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ (в ред. от 04.08.2023 № 480-ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ (в ред. от 03.04.2018) «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми».

II. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан (далее – обращения) регистрируются в Журнале регистрации писем, заявлений и жалоб граждан по личным вопросам (далее – Журнал) ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан (далее – ответственное лицо) в день поступления, в котором:

2.1.1. Обращению присваивается регистрационный номер.

2.1.2. Указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) (в именительном падеже), а также указывает его почтовый адрес, либо адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»), по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.1.3. Отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс, официальный интернет-портал ГБУ РК НДБ). Если письмо переадресовано в адрес ГБУ РК НДБ, то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.1.4. Ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным.

2.2. Обращения ставятся на контроль исполнения в Журнале ответственным лицом в день поступления.

¹ Далее – ГБУ РК НДБ

2.3. При регистрации ответственное лицо проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, а также проверяет обращение на повторность (сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской).

2.4. Обращение, поступившее в ГБУ РК НДБ по информационным системам общего пользования, распечатывается, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5. При приёме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ответственное лицо делает отметку с указанием даты приёма обращения, фамилии, инициалов лица, принявшего обращение, и сообщает контактный телефон ГБУ РК НДБ (телефон для справок по обращениям граждан).

2.6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются ответственным лицом директору (заместителю директора) для рассмотрения соответствующих вопросов.

2.7. Директор (заместитель директора) в трёхдневный срок с момента регистрации обращения гражданина определяет, относится ли данное обращение к компетенции ГБУ РК НДБ и:

2.7.1. В случае если обращение гражданина относится к компетенции ГБУ РК НДБ, рассматривает обращение в установленные Российским законодательством сроки.

2.7.2. В случае если обращение гражданина не относится к компетенции ГБУ РК НДБ, даёт поручение ответственному лицу о направлении обращения в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также об уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.8. Ответственное лицо в течение одного рабочего дня с момента получения поручения, указанного в подпункте 2.7.2. пункта II настоящего Положения, направляет обращение в соответствующую организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также письменно уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, когда текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другую организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём ответственное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, подготовив и направив соответствующее письмо.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких организаций или должностных лиц, ответственное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения направляет копии обращений в организации или соответствующим должностным лицам.

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.

2.9. В случае если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственное лицо в течение 7 дней со дня регистрации обращения готовит письмо о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также копии писем об уведомлении гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.10. В случаях если для исполнения поручения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлён директором (заместителем директора), но не более чем на 30 календарных дней.

В случае получения резолюции директора (заместителя директора) о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление за подписью директора (заместителя директора) с указанием срока направления ответа на его обращение.

Продление срока рассмотрения обращения отражается ответственным лицом в Журнале в течение одного дня со дня вынесения резолюции директором (заместителем директора).

2.11. В случае если в 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, ответственное лицо в течение трёх рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя директора (заместителя директора) о рассмотрении целесообразности продолжения переписки с гражданином. Директор (заместитель директора) в течение трёх рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией.

В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином ответственное лицо в течение трёх рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину.

В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.12. Ответ на обращение гражданина печатается на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.13. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам.

2.14. Ответ на обращение гражданина подписывается директором (заместителем директора).

2.15. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.16. В случае обращения граждан по информационным системам общего пользования ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.17. В случае если обращение поступило на рассмотрение в ГБУ РК НДБ из Министерства культуры и архивного дела Республики Коми, других органов государственной власти, информация о результатах рассмотрения обращения с копией ответа гражданину направляется в соответствующий государственный орган в срок, указанный в пункте 2.15. настоящего раздела.

III. Порядок проведения личного приёма граждан

3.1. Личный приём граждан проводится директором (заместителем директора) на своих рабочих местах.

3.2. Личный приём граждан директором (заместителем директора) проводится по предварительной записи согласно утвержденному графику приёма граждан по личным вопросам.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Предварительное собеседование и запись на прием по личным вопросам проводится у ответственного лица (каб.20) по телефону (8212)286-444 (доб. 303). Понедельник – четверг с 8 часов 45 минут до 17 часов 12 минут (перерыв с 13 до 14); пятница с 8 часов 45 минут до 15 часов 45 минут (перерыв с 13 до 14).

3.5. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный приём вносится запись в Журнал предварительной записи граждан на личный приём по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приёма гражданина по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению.

3.6. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приёма гражданина в день личного приёма.

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 гражданина.

В остальных случаях – по результатам рассмотрения поставленных на личном приёме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приёма направляется письменный ответ, о чём делается соответствующая запись в Карточке личного приёма гражданина.

3.7. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приёма гражданина.

3.8. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приёма, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РК НДБ, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чём делается соответствующая запись в Карточке личного приёма гражданина.

3.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чём делается соответствующая запись в Карточке личного приёма гражданина.

IV. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится директором (заместителем директора) ГБУ РК НДБ.

4.2. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля директором (заместителем директора), подписавшим ответ гражданину, в день направления ответа с визой «В Дело».

4.3. Обращение гражданина, по которому был продлён срок исполнения, снимается с контроля директором (заместителем директора), подписавшим ответ гражданину, в день направления окончательного ответа с визой «В Дело».

4.4. Данные о снятии обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) с контроля исполнения вносятся в Журнал ответственным лицом.

V. Организация хранения обращений граждан

5.1. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка) хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения граждан хранятся постоянно.

Приложение 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в ГБУ
РК НДБ

ЖУРНАЛ

регистрации писем, заявлений и жалоб граждан по личным вопросам

№ п/п	Номер и дата поступления, тип доставки	Откуда поступило (номер и дата)	Ф.И.О. заявителя (адрес, телефон, e-mail)	Краткое содержание	Исполнитель	Срок исполнения	Результат рассмотрения

Приложение 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в ГБУ
РК НДБ

ЖУРНАЛ

предварительной записи граждан на личный приём

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес, телефон гражданина	Содержание обращения	Дата и время личного приёма	К кому записан на приём

Приложение 3
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан, поступивших в ГБУ
РК НДБ

Карточка личного приёма гражданина № _____

Дата приёма «__» _____ 20__ г. в ____ час. ____ мин.

Приём вел _____

Ф.И.О. гражданина _____

Паспортные данные _____

Адрес гражданина _____

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы _____

Результат приёма _____

Отметка о получении письменного обращения во время приёма:

Резолюция на обращение _____

Срок исполнения _____

Даны поручения: _____

(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения: _____

Подпись гражданина _____

(расшифровка подписи)

Подпись должностного
лица, осуществляющего
прием _____

(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Приложение 2
К приказу ГБУ РК НДБ
от «08» 07 2024
№ 74-09

ГРАФИК
график приёма граждан по личным вопросам
директором и его заместителем

Ф.И.О.	Должность	Время и место проведения
Круглова Марина Юрьевна	Директор	<u>Первый, третий вторник месяца</u> (каб. 19)
Евсюгина Галина Викторовна	Заместитель директора	<u>Первая, третья пятница месяца</u> (каб. 20)
Братинкова Екатерина Евгеньевна	Заместитель директора	<u>Первая, третья среда месяца</u> (каб. 21)