

## ПОЛОЖЕНИЕ

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

### 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 02.05.2006 № 59-ФЗ (в ред. от 28.12.2024) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - ФЗ № 59), Законом Республики Коми от 11.05.2010 № 47-РЗ (в ред. от 08.04.2024) «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми».

1.2. Обращения граждан в ГБУ РК НДБ – это направление в учреждение в письменной форме или форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) предложений, заявлений или жалоб, а также на устные обращения граждан в ГБУ РК НДБ.

1.3. Обратиться в ГБУ РК НДБ в письменной форме или форме электронного документа можно следующими способами:

- Написать письмо и отправить его почтой (курьером) по адресу: 167981, Республика Коми, г. Сыктывкар, ул. Советская, д. 20
- Привезти письмо и лично сдать по указанному адресу в приёмную директора (приём документов понедельник, вторник, среда, четверг с 09.00 до 17.00, пятница с 9.00 до 15.30, обеденный перерыв – с 13.00 до 14.00). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.
- Записаться на личный приём к директору/заместителю директора по телефону 8 (8212) 28-64-44.
- Отправить обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала на официальном сайте ГБУ РК НДБ.

### II. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан (далее – обращения) подлежат обязательной регистрации в течение трёх дней с момента поступления в ГБУ РК НДБ 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) заявителя (в именительном падеже), а также указываются его почтовый адрес, либо

---

<sup>1</sup> Далее – ГБУ РК НДБ

адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.1.3. Отмечается тип доставки обращения (бумажная или электронная форма). 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.

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 через Единый портал, распечатывается, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5. При приёме обращения в письменной форме 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 обращения в письменной форме 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 вопросов, поставленных в обращении в письменной форме, 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 обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

2.9. В случае если в обращении граждан содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, ответственное лицо незамедлительно 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 посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через Единый портал, ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.17. В случае если обращение поступило на рассмотрение в ГБУ РК НДБ от Учредителя, 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 приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Запись на приём по личным вопросам проводится у ответственного лица (каб.20) по телефону (8212) 286-444 (доб. 303). Понедельник – четверг с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.00); пятница с 9.00 до 15.30 (перерыв с 13.00 до 14.00).

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 № 2 к настоящему Положению. Одновременно заполняется Карточка личного приёма граждан.

3.6. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приёма граждан по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению в день личного приёма. Одновременно гражданином заполняется согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению № 4 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 граждан может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма граждан.

В остальных случаях – по результатам рассмотрения поставленных на личном приёме вопросов гражданам в течение 30 дней с момента личного приёма направляется письменный ответ по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанному в карточке личного приёма граждан, о чём делается соответствующая запись в Журнал в графу «Результат рассмотрения».

3.7. Обращение граждан в письменной форме, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии обращения граждан в письменной форме производится запись в Карточке личного приёма граждан.

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 сделана соответствующая запись в Журнале в графу «Результат рассмотрения».

#### **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 гражданин (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля директором (заместителем директора), подписавшим ответ гражданину, в день направления ответа заявителю.

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

4.4. Данные о результатах рассмотрения обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) 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.

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

ЖУРНАЛ

регистрации писем, заявлений и жалоб граждан по личным вопросам

| №<br>п/<br>п | Регистрационн<br>ый номер и<br>дата<br>обращения,<br>тип доставки | Ф.И.О.<br>заявителя<br>(контактна<br>я<br>информаци<br>я) | Тема<br>обращения<br>(краткос<br>содержани<br>е) | Исполните<br>ль | Дата<br>исполнен<br>ия | Результат<br>рассмотрен<br>ия |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------|------------------------|-------------------------------|
|              |                                                                   |                                                           |                                                  |                 |                        |                               |

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

ЖУРНАЛ

предварительной записи граждан на личный приём

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

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

КАРТОЧКА  
ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН № \_\_\_\_\_

Дата приёма « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
Время приёма \_\_\_\_\_ ч. \_\_\_\_\_ мин.

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_ Отчество \_\_\_\_\_

Год рождения \_\_\_\_\_

Адрес, контактная информация: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись заявителя: \_\_\_\_\_

ФИО лица, проводившего личный приём: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, проводившего личный приём: \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение, регистрационный № \_\_\_\_\_

Отметка об исполнении: \_\_\_\_\_ дан устный ответ / дан письменный ответ

(нужное подчеркнуть)

Примечание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение 4  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в ГБУ  
РК НДБ

СОГЛАСИЕ  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО)

паспорт: \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(орган, выдавший документ)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_

даю свое согласие на обработку в ГБУ РК НДБ (167000, Сыктывкар, ул. Советская д. 20) моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; год рождения; паспортные данные; иные данные предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Я даю согласие на использование персональных/данных исключительно в целях организации моего личного приема, рассмотрения устного (письменного) обращения, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что ГБУ РК НДБ гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Я уведомлен о том, что данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению. В случае отзыва моего согласия на обработку персональных данных, ГБУ РК НДБ вправе не прекращать обработку персональных данных и не уничтожать их в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, в том числе, если сроки хранения персональных данных не истекли.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Подпись Расшифровка подписи

Я подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", права и обязанности в области персональных данных мне разъяснены.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Подпись Расшифровка подписи

Приложение 2  
к приказу ГБУ РК НДБ  
от «29» 12 2015  
№ 142-02

ГРАФИК  
график приёма граждан по личным вопросам  
директором и его заместителем

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