

Утверждено
приказом директора государственного
бюджетного учреждения культуры
Новосибирской области «Новосибирская
областная юношеская библиотека»
№ 91 от 19.11.2015
Директор _____ Т.Н. Терентьева



Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан

I. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в государственное бюджетное учреждение культуры Новосибирской области «Новосибирская областная юношеская библиотека» (далее – Библиотека) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее – письменные обращения) и устных обращений, а также в процессе личного приема граждан директором библиотеки и его заместителем.

1.2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, Стандартом организации СТО 00097790-001-2012 «Услуга по информационно-библиотечному обслуживанию пользователей», Административным регламентом министерства культуры Новосибирской области предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах и иными законами и нормативными правовыми актами Новосибирской области, Уставом ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека», Правилами пользования ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека», Кодексом этики библиотекаря ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека», настоящей Инструкцией и иными нормативно правовыми актами Библиотеки.

1.3. Граждане имеют право обращаться в Библиотеку:

- 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- 2) в форме электронного документа;
- 3) лично (на личных приемах);

4) устно (в т.ч. по телефону).

1.4. В настоящей инструкции используются следующие термины:

1) **обращение гражданина** (далее – обращение) – обращение, направленное в библиотеку в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно-правовых документов и деятельности Библиотеки;

3) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе библиотеки;

4) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан, поступившие в библиотеку, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: 630099, г. Новосибирск, Красный проспект, 26.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: library@infomania.ru; адрес сайта www.infomania.ru.

Факс/тел.: (383) 210-10-53, тел.: (383) 223-08-40.

2.2. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью директора, заместителя директора, руководителей структурных подразделений.

2.3. За работу с обращениями граждан, их обработку и анализ (в т.ч. письменных обращений) отвечает заместитель директора. Регистрацию, прием и учет обращений осуществляет секретарь.

2.4. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения директора.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество;

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в библиотеку в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- 1) свои фамилию, имя, отчество;
- 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- 3) 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.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в уполномоченные государственные органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации библиотеки, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

2.9. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2) Текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3) Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения персональных данных о пользователях, сотрудниках библиотеки и иной охраняемой федеральным законом информации. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.10. Директор, заместитель директора, либо уполномоченное ими на то лицо, 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.

2.11. 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, его заместитель, либо уполномоченное ими на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.12. Информация о письменных обращениях граждан, содержащих предложения по совершенствованию деятельности Библиотеки или отзывы на информационно-библиотечные услуги представляются министерству культуры НСО по требованию.

2.13. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения содержания нормативных правовых актов библиотеки, осуществляется заместителем директора либо уполномоченным по данному вопросу лицом.

2.14. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц библиотеки, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие).

Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

III. Регистрация письменных обращений граждан

3.1. Письменное обращение, направленное в библиотеку, подлежит обязательной регистрации секретарем в течение трех дней с момента поступления.

3.2. После регистрации обращение передается заместителю директора для осуществления дальнейшей работы (см. п.2.3). Заместитель директора рассматривает обращение, готовит предложения по существу поставленных в обращении вопросов и знакомит с данной информацией директора библиотеки, определяющего исполнителя, согласно тематической принадлежности данного обращения.

3.3. Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц библиотеки в связи с рассмотрением обращений направляются директору библиотеки.

3.4. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является *коллективным*.

3.5. При регистрации обращения заполняется регистрационная форма (приложение №1), в которую заносится информация о поступившем обращении:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) повторность (многократность) обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина. При регистрации

коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа. Если письменное обращение поступило из органов государственной власти – указывается соответствующий орган;

- 4) социальная и льготная категория;
- 5) почтовый адрес или адрес электронной почты;
- 6) тема обращения;
- 7) суть обращения;
- 8) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

3.6. По итогам рассмотрения обращения граждан директором библиотеки принимается решение, оформленное в виде резолюции с указанием последующих действий, ответственного исполнителя, сроков ожидаемого исполнения, даты резолюции. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным отдаются копии обращения.

3.7. Секретарь ведет журнал регистрации обращений, формирует «Дело» по рассмотрению обращения с присвоением ему порядкового номера, ведет хранение обращений граждан и документов по их рассмотрению в течение 5 лет.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений граждан

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в библиотеку, относящиеся к ее компетенции, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Директор, заместитель директора, руководители структурных подразделений библиотеки в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса.

4.3. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Граждане имеют право представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании; знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие конфиденциальную охраняемую федеральным законом информацию; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из вышестоящих государственных органов, в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в библиотеку, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

4.5. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в вышестоящий государственный орган или должностному лицу, директор, заместитель директора, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают директор, заместитель директора либо уполномоченные ими на то лица.

4.7. Контроль за своевременным и полным рассмотрением поступивших в библиотеку обращений граждан осуществляется заместителем директора (в его отсутствие – иным уполномоченным для этого специалистом).

4.8. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 №3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Новосибирской области от 25.12.2006 №81-03 «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области».

Ответ на запрос подписывается директором, заместителем директора, либо лицом, исполняющим его обязанности на момент подписания.

4.9. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа хранится в «Деле» по рассмотрению обращений граждан.

V. Формирование дел с обращениями граждан

5.1. Письменные (печатные) обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля подшиваются в дела в соответствии с номенклатурой дел библиотеки.

VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в библиотеке проводится в соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 №516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области» по пятницам каждой недели. Время проведения приема с 14.00 до 17.00.

6.2. Личный прием граждан проводят:

- 1) директор библиотеки;
- 2) заместитель директора.

6.3. Запись граждан на личный прием к директору или заместителю директора осуществляет секретарь на основании письменного обращения гражданина, устного заявления о личном приеме директором, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

6.4. Осуществляя запись на личный прием, секретарь вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также наличие документов, подтверждающих обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам дела.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию библиотеки, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.6. Секретарь, ответственный за организацию личного приема, предварительно:

1) информирует директора либо заместителя директора об обращениях граждан, записавшихся на личный прием, мотивах обращения, предоставленных документах, подтверждающих обстоятельства, изложенные в обращении гражданина (если таковые имеются);

2) уточняет дату, время и место проведения личного приема, о чем сообщает дополнительно заявителю.

В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, директор или заместитель директора своевременно сообщают об этом секретарю, ответственному за организацию личного приема, который предупреждает граждан. Запрещается перепоручение проведения личного приема гражданам лицам, не имеющим на то полномочий.

6.7. Непосредственно перед личным приемом проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан;
- 3) подготовка информации по отдельным (в том числе повторным) обращениям.

6.8. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращения граждан. 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 приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки.

6.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию библиотеки, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.11. Директор, заместитель директора, осуществляющие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных вопросов.

VII. Контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Директор библиотеки осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, принимает решения по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.2. Заместитель директора в пределах своей компетенции отслеживает соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, вносит на рассмотрение директора предложения по разрешению вопросов, содержащихся в обращениях граждан, готовит отчетно-аналитическую информацию по вопросам обращения граждан.

7.3. Отчетно-аналитическую информацию заместитель подает директору ежеквартально до 15 числа, следующего за отчетным периодом.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц библиотеки

8.1. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица библиотеки в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица в связи с рассмотрением обращения:

- 1) заместителя директора – к директору;
- 2) руководителей структурных подразделений – к директору, его заместителю, осуществляющему непосредственную координацию и контроль деятельности соответствующих структурных подразделений библиотеки.

Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

