



Муниципальное автономное учреждение культуры города Тюмени  
«Централизованная городская библиотечная система»

## ПРИКАЗ

«01» 12 2016 г.

№ 121

Об утверждении инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в муниципальном автономном учреждении культуры города Тюмени «Централизованная городская библиотечная система»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Помощнику директора Медведевой О.С. ознакомить с Инструкцией работников МАУК «ЦГБС».
3. Заместителям директора (Ивановой Н.В., Некрасовой Н.А., Семенихиной И.В., Ющенко Т.В.) обеспечить рассмотрение обращений граждан в строгом соответствии с требованиями Инструкции.
4. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц от 08.10.2012 считать утратившим силу.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

 С.Е. Молонок

## **Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **1. Общие положения**

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном автономном учреждении культуры города Тюмени «Централизованная городская библиотечная система» (далее – Инструкция, МАУК «ЦГБС») определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

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

1.3. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством МАУК «ЦГБС» (директор и его заместители) осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкцией.

1.4. Функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан в МАУК «ЦГБС» осуществляет помощник директора.

1.5. Работники МАУК «ЦГБС», осуществляющие работу с обращениями граждан, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан, сохранность находящихся у них служебных документов, конфиденциальность изложенной в них информации.

1.6. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в МАУК «ЦГБС» или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в МАУК «ЦГБС»;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности МАУК «ЦГБС»;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе МАУК «ЦГБС» и должностных лиц, либо критика деятельности МАУК «ЦГБС» и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя МАУК «ЦГБС» либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в МАУК «ЦГБС».

### **2. Порядок приема и регистрации обращений**

2.1. Положения настоящей Инструкции распространяются на обращения, полученные:

2.1.1. в письменной форме:

- путем доставки лично в приемную директора МАУК «ЦГБС» по адресу: г. Тюмень, ул. Луначарского, д. 51/3 в рабочие дни (понедельник-пятница с 09-00 до 18-00),

- почтовым отправлением на адрес МАУК «ЦГБС»: 625001, г. Тюмень, ул. Луначарского, д. 51/3,

- по информационным системам общего пользования: на адрес электронной почты МАУК «ЦГБС [citylib-letter@yandex.ru](mailto:citylib-letter@yandex.ru),

- по факсимильной связи по телефону: 8 (3452) 22-13-69.

2.1.2. в устной форме на личном приеме граждан согласно графику приема граждан, утвержденному директором МАУК «ЦГБС» и размещенному на информационных стендах в доступных для посетителей местах зданий структурных подразделений МАУК «ЦГБС».

Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи по телефону 8 (3452) 22-13-69.

2.2. Поступившие в МАУК «ЦГБС» обращения регистрируются централизованно, отдельно от других документов в день их поступления в журнале учета обращений граждан (Приложение № 1 к настоящей Инструкции). Регистрации подлежат все обращения, требующие учета и исполнения. Регистрируются обращения независимо от способа их доставки или передачи.

2.3. Журнал учета обращений граждан должен быть прошит, пронумерован и скреплен печатью МАУК «ЦГБС».

2.4. При вскрытии корреспонденции с письменным обращением проверяется правильность адресата доставки, целостность пакетов и наличие вложенных в них документов (включая приложения). Конверты от поступившей корреспонденции уничтожаются, кроме случаев, когда только по конверту можно установить адрес отправителя или время отправки и получения документа.

Не уничтожаются конверты от корреспонденции, поступившей в МАУК «ЦГБС» наложенным платежом, переписки, связанной с заключением и изменением договоров. Сохраняют также конверты заказных писем граждан, юридических лиц.

2.5. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения.

2.6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. В журнале учета обращений граждан и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения проставляется пометка «Повторно» с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

2.7. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же заявителя (гражданина, группы лиц, организации) по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в МАУК «ЦГБС»;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок его рассмотрения;

- заявитель не удовлетворен данным ему ответом;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

2.8. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, директор МАУК «ЦГБС» принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращения сообщает заявителю.

2.9. Обращения, поступившие до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для рассмотрения в МАУК «ЦГБС», рассматриваются как первичные.

2.10. Все поступившие обращения после регистрации докладываются директору МАУК «ЦГБС», который дает по каждому из них письменное указание исполнителям в виде резолюции и при необходимости срок рассмотрения.

2.11. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений МАУК «ЦГБС», обращение направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым. Копии этого обращения иным подразделениям (соисполнителям) направляются помощником директора, ответственным за организацию работы с обращениями. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения. Соисполнители несут ответственность за содержание и качество представленных ответственным исполнителю материалов.

2.12. Запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.13. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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.

2.14. При направлении обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты МАУК «ЦГБС» 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.

Обращение в форме электронного документа распечатывается на бумажный носитель и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

### **3. Рассмотрение обращений**

3.1. Обращения, поступившие в МАУК «ЦГБС», подлежат обязательному рассмотрению.

3.2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

3.3. Должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- при необходимости запросить, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения, ссылаясь на законодательство РФ;

- дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

3.4.1. 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, 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.

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

3.4.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.4. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.5. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменной форме.

3.4.6. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается МАУК «ЦГБС» в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.5. Ответы заявителям печатаются на бланке МАУК «ЦГБС», подписываются директором МАУК «ЦГБС» или уполномоченным лицом. Ответам присваиваются исходящие регистрационные номера.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства РФ, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, фамилии, имени, отчества исполнителя и номера его телефона.

3.6. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3.7. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

3.8. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращений МАУК «ЦГБС» формируются в дело, включенное в номенклатуру дел МАУК «ЦГБС».

3.9. Документы в делах располагаются в соответствии с исходящим регистрационным номером. Подлинники документов обращений и все документы, относящиеся к их рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельные группы. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их

полнота (комплектность). Подлинники документов обращений, оставленные без ответа (обращения, не требующие ответа, анонимные и текст которых не поддается прочтению) формируются делами в отдельную группу документов в соответствии с номенклатурой МАУК «ЦГБС».

Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

3.10. Поступившие в МАУК «ЦГБС» обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

3.11. Директор МАУК «ЦГБС» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

3.12. В исключительных случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок его рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя в письменной виде.

3.13. При продлении срока рассмотрения обращения в журнале учета обращений граждан делается соответствующая отметка о ходе работы с документом и указывается новый срок рассмотрения обращения.

#### **4. Личный прием граждан. Организация личного приема граждан**

4.1. Личный прием граждан осуществляется директором МАУК «ЦГБС» и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения графика приема граждан, утвержденного директором МАУК «ЦГБС», на информационных стендах в доступных для посетителей местах зданий структурных подразделений МАУК «ЦГБС».

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

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 2 к настоящей Инструкции). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

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

4.7. Не позднее следующего рабочего дня помощнику директора МАУК «ЦГБС» передается заполненная карточка личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема должностным лицом, ведущим прием, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4.8. Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале, по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

4.9. Запись граждан на личный прием к директору МАУК «ЦГБС» или его заместителям осуществляется по предварительной записи помощником директора.

4.10. Обращение граждан о личном приеме у директора МАУК «ЦГБС», его заместителей рассматривается помощником директора на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции МАУК «ЦГБС»;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

4.11. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится помощником до директора МАУК «ЦГБС» или его заместителей для установления даты проведения личного приема, на основании утвержденного графика личного приема граждан с учетом содержания обращения гражданина и компетенции разрешения поставленных вопросов.

4.12. Директор МАУК «ЦГБС» при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, представленной помощником директора, вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом МАУК «ЦГБС».

4.13. При записи на личный прием помощник директора, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

4.14. До начала личного приема граждан помощник директора предоставляет должностному лицу МАУК «ЦГБС» список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения и предложений о порядке их рассмотрения.

4.15. Должностное лицо МАУК «ЦГБС», осуществляющее личный прием граждан, принимает решение о порядке рассмотрения поставленных гражданином вопросов.

Если вопросы, поставленные гражданином, непосредственно относятся к компетенции МАУК «ЦГБС», касаются работы подразделений или должностных лиц, направлены на совершенствование работы МАУК «ЦГБС», то вышеназванное должностное лицо принимает их к личному рассмотрению или адресуется соответствующим должностным лицам структурных подразделений МАУК «ЦГБС» для рассмотрения.

#### **4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

4.1. Директор МАУК «ЦГБС» осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

4.2. Контроль за соблюдением структурными подразделениями МАУК «ЦГБС» порядка рассмотрения обращений осуществляется помощником директора и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- направление директору МАУК «ЦГБС» информации об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие дни;
- продление срока исполнения;
- снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.3. Помощник директора МАУК «ЦГБС», в целях соблюдения установленного порядка рассмотрения обращений, обязан:

- знать ход рассмотрения обращения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному рассмотрению обращения;
- своевременно докладывать директору МАУК «ЦГБС» о ходе исполнения обращения.

4.4. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения вышестоящему должностному лицу либо в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **6. Анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений**

6.1. Директор и должностные лица МАУК «ЦГБС» анализируют содержание поступающих обращений, в целях принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.



*Форма*  
**Журнал учета обращений граждан**

№ п/п	Дата, время поступ ления обраще ния	ФИО обратившегося лица, наименование юридического лица	Краткое содержание обращения	Ответственный исполнитель, соисполнители (структурное подразделение)	Результаты рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6



*Форма*  
**Журнал записи на личный прием**

№ п/п	Дата и время приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес регистрации, контактный телефон гражданина	Краткое содержание обращения	Результаты приема
1	2	3	4	5	6