

Порядок рассмотрения обращений

Порядок предоставления гражданам и организациям информации по их запросам о деятельности библиотеки, в том числе информации справочного характера, устанавливается в соответствии с главой 9 Регламента Министерства культуры Свердловской области.

Поступившие в библиотеку обращения подлежат регистрации секретарем в электронной базе данных и незамедлительно направляются директору библиотеки или заместителю директора.

При поступлении обращения проводится проверка на его повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

При работе с повторными обращениями подбираются имеющиеся предыдущие документы.

После рассмотрения обращения директором (заместителем директора) обращение передается со всеми приложениями и почтовым конвертом на исполнение в структурное подразделение (отдел\филиал), являющееся ответственным исполнителем.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию библиотеки, направляется в течение трех дней со дня регистрации лицу, подавшему его, с уведомлением автора о невозможности ответить на его обращение; с разъяснениями о дальнейшей деятельности по обращению в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Обращения, поступившие в библиотеку в соответствии с ее компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению в течение 14 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие органы, срок рассмотрения обращения может быть продлен директором до 30 календарных дней, с уведомлением автора обращения, о продлении срока его рассмотрения.

Библиотека при рассмотрении обращений граждан и организаций:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием автора обращения;
- 2) запрашивает, 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, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни автора обращения, без его согласия.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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 органы прокуратуры.

В случае получения письменных обращений, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такие обращения могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в нем вопросов. В данном случае автору обращения, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по принадлежности, о чем сообщается автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который автору обращения многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор или заместитель директора (в соответствии с должностным регламентом) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в библиотеку. О данном решении уведомляется автор обращения.

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, автору обращения сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Библиотекой, если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) федерального и областного законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов министерства, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций. В указанных случаях библиотека информирует об этом заявителей.

Ответ на обращение подписывается директором или его заместителями.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого лица, указанного в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо).

Ответ на обращение, поступившее на электронную почту, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. При этом ответ, планируемый к отправке по электронной почте, предварительно до его направления заявителю, оформляется исполнителем на бумажном носителе на бланке библиотеки по общим правилам делопроизводства, подписывается директором или лицом, исполняющим его обязанности, регистрируется как исходящая корреспонденция библиотеки, после чего сканируется и направляется во вложении заявителю по электронной почте с соответствующим сопроводительным текстом. Бумажный носитель ответа хранится у секретаря в соответствии с правилами делопроизводства.

Личный прием директором и заместителями директора осуществляется по предварительной записи у секретаря в соответствии с установленным графиком

личного приёма граждан, который подлежит размещению на официальном сайте библиотеки.

Содержание устного обращения и принятое по нему решение заносятся в журнал личного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия его автора может быть дан устно лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в журнале личного приема.

Если во время приема решение поставленных вопросов невозможно, от посетителя принимается письменное обращение, которое рассматривается в общем порядке, установленном настоящим Регламентом.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию библиотеки, должностным лицом, осуществляющим личный прием, дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться с подобным обращением.