

## **Порядок подачи, приема, учета и рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в ГАУК СО «СОУНБ им. В.Г. Белинского»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства и юридические лица вправе обратиться в государственное автономное учреждение культуры Свердловской области «Свердловская областная универсальная научная библиотека В.Г. Белинского» (далее по тексту - Учреждение) письменно или устно с обращением.

### **Основные термины:**

**заявитель** - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, юридическое лицо (уполномоченный представитель), обратившиеся с письменным либо устным обращением в Учреждение;

**обращение** - направленное в Учреждение или должностному лицу письменное предложение (в том числе в форме электронного документа), заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Учреждение;

**предложение** - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности Учреждения;

**заявление** - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, недостатках в работе Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

**жалоба** - просьба гражданина или юридического лица о восстановлении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц;

**должностное лицо Учреждения** – сотрудник Учреждения, уполномоченный рассматривать обращения заявителей;

### **Права граждан при подаче обращений**

**Граждане имеют право** обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Учреждение, на которые возложено осуществление публично значимых функций. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в

указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11 Федерального закона](#), уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

### **Порядок подачи обращения**

Заявители могут представить свои письменные обращения:

1. Через операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание Учреждения по адресу: 620075, г. Екатеринбург, ул. Белинского, 15.

2. На личном приеме у директора Учреждения, в том числе предварительно записавшись по телефону (343) 304-60-70. Запись производится с понедельника по четверг с 09.00 до 17.00 часов, в пятницу с 09.00 до 16.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 часов, суббота и воскресенье – выходной.

3. По факсимильной связи на факс: (343) 304-60-70.

4. Посредством информационно-телекоммуникационной системы Интернет, направленного на электронный адрес приемной Учреждения: [bibl@library.uraic.ru](mailto:bibl@library.uraic.ru)

5. Через официальный сайт Учреждения, заполнив электронную форму <http://sp.uraic.ru/helpdesk/>

### **Требования к письменному обращению**

В письменном обращении (которое может быть составлено в свободной форме) в обязательном порядке должны быть указаны следующие сведения, необходимые для его исполнения:

- наименование адресата (Учреждение, которому адресовано заявление);
- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель – юридическое лицо;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть выслан ответ, либо уведомление о переадресации заявления;
- содержательная сторона заявления, т.е. изложение заявителем сути обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата написания;
- иные сведения, необходимые для исполнения заявления, а случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;
- согласие на обработку персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

[Образец для заполнения](#)

Обращение, направленное в форме электронного документа, должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование организации (учреждения), если заявитель – юридическое лицо;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- содержательная сторона заявления, т.е. изложение заявителем сути обращения;
- согласие на передачу информации обращения в электронной форме по открытым каналам связи сети Интернет и на обработку, включая использование фото-, видео-изображений заявителя в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

С устным обращением, гражданин может обратиться в ходе личного приема директора Учреждения (иного уполномоченного должностного лица). При себе обязательно необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

### **Прием и регистрация обращения**

Прием, а также делопроизводство по обращениям заявителей осуществляет помощник директора – Новикова Юлия Михайловна, по месту нахождения Учреждения: г. Екатеринбург, ул. Белинского, д.15 с понедельника по пятницу с 09.00 до 17.00 часов, суббота и воскресенье – выходной.

Поступившие в Учреждение письменные обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений.

Перед вскрытием почтового отправления помощник директора проверяет правильность его адресования. Ошибочно присланные почтовые отправления не вскрываются.

Почтовые отправления, направленные в адрес Учреждения, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «Лично», вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с соблюдением мер безопасности.

### **Учет обращений**

Обращение (коллективное обращение) в адрес Учреждения, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения (коллективного обращения) истек установленный законодательством срок его рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) учитывается как повторное.

Подлежит учету как повторное и обращение, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в Учреждение по конкретному вопросу, или содержатся сведения о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный настоящим положением срок рассмотрения обращения, или указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения

Обращение, поступившее до истечения установленного срока рассмотрения, а также обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное нескольким адресатам и переданное для рассмотрения руководству Учреждения, рассматривается как первичное.

## **Рассмотрение обращений**

Рассмотрение обращений является обязанностью директора Учреждения (иных должностных лиц Учреждения, уполномоченных осуществлять личный прием граждан, а также рассматривать обращения). Данные лица несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений и личному приему граждан.

Директор Учреждения (иное уполномоченное должностное лицо) при рассмотрении обращения обязан:

- внимательно рассмотреть обращение гражданина по существу изложенных в нем вопросов;
- в случае необходимости запросить дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращении;
- принять необходимые меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принять законное и мотивированное решение по обращению и обеспечить своевременное и качественное его исполнение;
- сообщить в письменной форме заявителю о решении, принятом по обращению, а в случае отклонения обращения - направить заявителю письменное уведомление с разъяснением порядка обжалования принятого решения.

Ответ на письменное обращение, а также ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, оформляется на бланках Учреждения и подписывается директором Учреждения, должностным лицом, либо другим уполномоченным лицом.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя первого подписавшего его лица либо по адресу, указанному на конверте обращения.

На письменные обращения, в которых не указаны данные заявителя (анонимные обращения) ответ не дается!

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий государственный правоохранительный орган.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации письменно сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены по существу все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан исчерпывающий ответ заявителю.

Запрещается направлять жалобы на рассмотрение тем должностным лицам, действия (бездействие) которых обжалуются.

В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением

его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

В необходимых случаях, для проверки фактов, изложенных в обращении, должностным лицом, рассматривающим обращение, могут быть запрошены необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц.

В исключительных случаях директор Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения директор, либо иное уполномоченное на то должностное лицо, подготавливающее ответ, письменно уведомляет заявителя.

Письменное обращение, содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, с письменным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае, если решение поставленного в письменном обращении вопроса относится не только к компетенции Учреждения, но и другого государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему в связи с ранее направляемыми обращениями многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения либо иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется заявитель.

Директор либо иное уполномоченное на то должностное лицо Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, 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.

### **Личный прием граждан**

Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения или по его поручению должностным лицом, правомочным принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции, иным, уполномоченным должностным лицом.

Личный прием граждан осуществляется директором Учреждения в служебном кабинете по графику: среда с 15.00 до 17.00 часов, еженедельно.

Личный прием граждан проводится в порядке очередности, в том числе по предварительной записи, осуществляемой по телефону (343) 304-60-70. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

После выяснения обстоятельств, связанных с обращением гражданина, директор Учреждения (или по его поручению должностное лицо, правомочное принимать решения по вопросам, отнесенным к его компетенции) по возможности сразу же устно объявляет принятое решение.

Директор Учреждения или иное должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан, в пределах своей компетенции могут принять следующее решение:

- рассмотреть обращение по существу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в дальнейшем рассмотрении обращения, разъяснив гражданину мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленный гражданином вопрос требует дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым решение не может быть принято в процессе приема, порядок и срок рассмотрения.

Если решение вопроса, поставленного в ходе личного приема, не входит в компетенцию директора (иного должностного лица, осуществляющего прием), гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения, принятых (осуществляемых) в ходе рассмотрения обращений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалобы на решения, принятые должностным лицом Учреждения, подаются директору Учреждения. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, подаются в вышестоящий орган – Министерство культуры Свердловской области.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

Жалобы в Министерство культуры Свердловской области направляются:

- почтовым отправлением по адресу: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Малышева, 46, Министерство культуры Свердловской области. Можно привезти письмо лично и сдать по указанному адресу в кабинет № 5 (прием документов с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00 часов, в пятницу с 09.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв – с 13.00 до 14.00 часов). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.
- на электронный адрес [minkult@egov66.ru](mailto:minkult@egov66.ru) или воспользоваться официальным сайтом Министерства культуры Свердловской области: <http://mkso.ru/feedback/priemnaya>.

Личный прием граждан в Министерстве культуры Свердловской области осуществляется в соответствии с графиком <http://mkso.ru/feedback/grafik-priema-grajdan>.

Записаться на личный прием к руководителям Министерства культуры Свердловской области можно по телефону (343) 312-00-06 (доб.04).

ОБРАЗЕЦ

Директору ГАУК СО  
«СОУНБ им. В.Г. Белинского»  
О.Д. Опариной

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя)

почтовый адрес: \_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

e-mail: \_\_\_\_\_

**Обращение**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(текст обращения)\*

Желаемый способ направления ответа на обращение:

\_\_\_\_\_  
(почтовым отправлением, электронным сообщением на адрес электронной почты заявителя, факсом)

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

Настоящим, я - \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество заявителя)

подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\* Требования к обращению:

- 1) наличие фамилии заявителя;
- 2) наличие почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) оформление на русском языке и разборчивым подчерком;
- 4) отсутствие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семьи.

При несоблюдении перечисленных требований ГАУК СО «СОУНБ им. В.Г. Белинского» оставляет за собой право не направлять ответ на обращение.