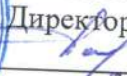


Муниципальное автономное учреждение  
«Межпоселенческая библиотека»  
Нижевартовского района

Приложение №4  
к приказу № 23-А  
от «2» августа 2023г.



УТВЕРЖДЕНО  
Директор  
 А.И.Князькова

## Регламент рассмотрения обращений граждан о признаках коррупционного правонарушения

Рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, организацией осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование органа, в который направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица учреждения, или его должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес для направления ответа или уведомление о переадресации обращения;
- личную подпись и дату;
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Газеты, журналы и другие печатные издания, поступившие от гражданина без приложения обращения с изложением существа просьбы, регистрации и рассмотрению не подлежат.

### Интернет-обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

### При личном приеме:

- гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

При необходимости проведения дополнительной проверки гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации, учету и рассмотрению в установленном порядке. Если гражданин ввиду ограниченных способностей или возможностей здоровья не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании обращения.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

В ходе приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

**Ответ на обращение не дается:**

- если обращение признано уполномоченным должностным лицом анонимным;
- если обращение признано уполномоченным должностным лицом безосновательным и переписка по вопросам, поставленным в обращении прекращена.

**Ответ на обращение по существу поставленных вопросов не дается** (о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения письменно уведомляется гражданин, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению):

- если обращение признано некорректным по содержанию гражданин предупреждается о недопустимости злоупотребления правом на обращение;
- если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию организации;
- если невозможно подготовить ответ без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных вопросов не мог быть направлен, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

**Гражданину, обращение которого рассматривается, должна быть обеспечена возможность:**

- представить дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации обращения, в котором информация поставлена в письменной форме на бумажном носителе (далее – письменное обращение) в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- компенсации морального вреда, причиненного незаконными действиями (бездействием) организации или его должностными лицами при рассмотрении обращения.

Руководитель организации несет персональную ответственность за состояние работы по приему граждан, обеспечению объективного, своевременного и в полном объеме рассмотрения обращений, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в строгом соответствии с требованиями Федерального закона.

**Рассмотрение обращений включает в себя следующие этапы:**

- прием и первичную обработку обращений;
- регистрацию и учет обращений;
- принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений;
- подготовку и направление ответов на обращение;
- хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- личный прием граждан;
- анализ рассмотрения обращений;
- контроль за рассмотрением обращений.

#### **Срок рассмотрения обращения:**

- срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях;
- обращения, поступившие в организацию, подлежат обязательной регистрации в срок, не превышающий трех дней со дня их поступления;
- жалобы на решения и действия (бездействие) при предоставлении государственных услуг, которые регистрируются не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления;
- обращения, поступившие в учреждение в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течении тридцати дней со дня их регистрации;
- если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения до даты подписания окончательного ответа гражданину.

#### **По обращению, относящемуся к компетенции учреждения, в течении семи дней со дня регистрации принимается одно из следующих решений:**

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, без рассмотрения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, подлежит направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, о чем письменно уведомляется гражданин;
- копии обращения, содержащего вопросы, решение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, о чем письменно уведомляется гражданин.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

Для продления срока рассмотрения обращения головной исполнитель не позднее трех дней до истечения срока представляет докладную на имя руководителя, принявшего организационное решение о порядке рассмотрения обращения, или уполномоченного должностного лица с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения.

Результатом рассмотрения обращений, в том числе полученных в ходе приема граждан являются:

- письменный или направленный в форме электронного документа либо устный, данный на личном приеме ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов.

### БЛОК-СХЕМА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

№ п/п	Действие	Срок выполнения действия	Ответственные за выполнение действия	Результат действия
1	2	3	4	5
1.	Прием, регистрация и учет письменного обращения	В течение 3 дней	Секретарь	Регистрация и учет обращения
2.	Принятие организационного решения о порядке рассмотрения обращения	В течении 7 дней со дня регистрации	Директор, уполномоченное должностное лицо	Передача обращения для рассмотрения по существу
3.	Переадресация обращения, не относящегося к компетенции учреждения	В течении 7 дней	Директор, уполномоченное должностное лицо	Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение

**Личный прием граждан** осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным директором.

Граждане принимаются в порядке очередности. Лица, имеющие льготы в соответствии с действующим законодательством, а также беременные женщины и граждане с малолетними детьми принимаются вне очереди. Иногородние посетители принимаются в день обращения.

При организации приема граждан в обязательном порядке предупреждаются о том, что на приеме может присутствовать заместитель директора, ответственный за данное направление работы. Он имеет право с письменного согласия гражданина на ознакомление с обращением о нарушении его прав, свобод и законных интересов работниками организации, а также с результатами их рассмотрения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации.

В интересах защиты прав граждан и работников коллектива в процессе личного приема может производиться аудио- и/или видеозапись, о чем перед приемом уведомляется гражданин.

В случае грубого, поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Гражданин с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В учетную форму заносится дата приема, фамилия, имя, отчество посетителя, при необходимости направления письменного ответа – почтовый адрес (адрес электронной почты), фамилия и инициалы должностного лица, производящего прием, краткое содержание устного обращения и сведения о результатах приема.

Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию данной организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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 учетной форме. В этом случае должностное лицо, осуществляющее прием, в пределах своей компетенции вправе удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения, или отказать в удовлетворение просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В остальных случаях гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. Его регистрационный номер и дата вносятся в графу «Сведения о результатах приема» учетной формы. Если посетитель ввиду ограниченных способностей не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь в написании.