



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

Государственное бюджетное учреждение

«Тувинская республиканская детская библиотека имени К.И. Чуковского»

667000, Республика Тыва, г. Кызыл, ул. Кочетова, 34 тел.2-34-57

E-mail: chukovka177@mail.ru web-сайт: <https://chukovka17.ru>

ОГРН 1021700509710, ОКПО 02187209 ИНН/КПП 1701032732/ 170101001

ПРИКАЗ

г. Кызыл

№ 99-08

«13» октября 2025 г.

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращения граждан в Государственном бюджетном учреждении «Тувинская республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2024 №547-ФЗ), Федеральным законом от 27.07.2009 №252-ФЗ «О защите персональных данных», Законом Республики Тыва от 16.11.2012 № 1590 ВХ-1 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Тыва», с Уставом ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в ГБУ «ТРДБ им. К.И. Чуковского».
2. Настоящий приказ вступает в силу 13.10.2025 г.
3. Разместить Положение о порядке рассмотрения обращения граждан на сайте ГБУ «ТРДБ им. К.И. Чуковского».
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор

Лопсан С.Б.



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращения граждан в Государственном бюджетном учреждении «Тувинская республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского»

1. Общие положения

Настоящее положение о порядке рассмотрения обращения граждан (далее – Положение) в Государственном бюджетном учреждении «Тувинская республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского»

1.1 разработано в соответствии:

- с Конституцией Российской Федерации;
- с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 28.12.2024 №547-ФЗ);
- Федеральным законом от 27.07.2009 №252-ФЗ «О защите персональных данных»;
- Законом Республики Тыва от 16.11.2012 № 1590 ВХ-1 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Республике Тыва»;
- с Уставом ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского»

1.2. Положение определяет и регламентирует организацию работы с обращениями граждан и их приема в ГБУ «Тувинская республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского» (далее – Библиотека): правила приема, регистрация, рассмотрение обращение по существу, принятие по ним решений, подготовку и направление ответов на обращение учета и контроля, подготовку и направление ответов на обращение, личный прием граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

1.3. Под обращениями граждан в настоящем Положении понимаются изложенные в устной или письменной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства граждан, в том числе коллективные (далее – обращения).

1.4. Основные понятия, применяемы в настоящем Положении:

- *обращение граждан* - индивидуальные или коллективные предложения, заявления, жалобы, изложенные в письменной или устной форме, поступившие в порядке, установленном настоящим Положением;
- *предложения* - обращение граждан, в которых содержатся конкретные меры, направленные на улучшение организации и деятельности Библиотеки, на совершенствование и решения вопросов социально-экономического развития Библиотеки;
- *заявления* - обращение граждан, в которых содержатся просьбы о разъяснении порядка реализации принадлежащих им прав и свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации, федеральных законов, Уставом Библиотеки и другими правовыми актами, об оказании содействия в реализации этих прав и свобод;
- *жалобы* – обращение граждан, в которых содержатся требования о восстановлении их прав, свобод или законных интересов, нарушенных действием (бездействием) и (или) решениями, должностных лиц, либо органов управления

Библиотеки, а также других участников образовательного процесса;

- *повторными* считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.
- *анонимными* - считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не дается.
- Исключительные случаи – обращения, содержащие информацию:
 - о преступлениях или угрозах безопасности;
 - о коррупционных правонарушениях;
 - о нарушении прав несовершеннолетних;
 - иные сообщения, затрагивающие общественную безопасность.

1.5. Обращение может быть коллективным, если оно подписано двумя и более авторами, либо поступившие от имени коллектива юридического лица. Коллективными также считаются обращения, подписанными членами одной семьи.

2. Право граждан на обращение

2.1. Действие настоящего Положения распространяется на все обращения граждан, за исключением:

- обращений, рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях;
- обращений, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется Федеральным законодательством;
- обращений, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих и некоммерческих организаций, регулируемых нормами Федерального законодательства, их уставами и положениями.

2.2. Граждане имеют право обращаться лично, в устной форме или в форме электронного документа, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Библиотеку.

2.3. Форма обращения выбирается гражданами самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2.6. 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;

2.7. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.8. Обращаться с жалобами 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;

2.9. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

3. Порядок подачи обращений

Заявители могут представить свои письменные обращения:

3.1. через операторов потовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание Библиотеки по адресу: 667000, РТ, г. Кызыл, ул. Кочетова 34. ГБУ «Тувинская республиканская библиотека им. К.И. Чуковского».

3.2. На личном приеме у директора Библиотеки.

3.3. Посредством информационно-телекоммуникационной системы Интернет, в форме электронного документа (через официальный сайт библиотеки с обязательной авторизацией посредством единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА) на портале государственных услуг Российской Федерации), официальный сайт: chukovka17.ru

4. Требования к письменному обращению

4.1. Письменные обращения граждан поступают в Библиотеку на бумажном носителе.

4.2. Письменные обращения граждан в обязательном порядке должны содержать следующие сведения:

- наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество должностного лица;
- изложение существа предложения, заявления или жалобы;
- фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ каждого из обратившихся граждан;
- личная подпись и дата составления обращения.

4.3. Письменное обращение граждан, не отвечающие требованиям, предусмотренные настоящим Положением признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

5. Требования к обращению направленному в форме электронного документа

5.1. Электронные обращения принимаются исключительно через официальный сайт (chukovka17.ru) Библиотеки или единый портал государственных услуг (Госуслуги) при условии авторизации заявителя через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);

5.2. Для подачи электронного обращения заявитель обязан:

- пройти процедуру авторизации через Единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- заполнить все обязательные поля электронной формы;
- подписать обращение усиленной квалифицированной электронной подписью (при наличии).

5.3. Электронное обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- адрес электронной почты для направления ответа (по желанию заявителя);
- почтовый адрес для направления ответа в письменной форме (по желанию заявителя);
- суть обращения;
- электронные обращения принимаются на русском или тувинском языке.

5.4. К обращению могут быть приложены электронные документы и материалы в следующих форматах:

- PDF, DOC, DOCX, RTF - для текстовых документов;
- JPG, PNG, PDF - для графических материалов;
- Общий размер приложений не должен превышать 10 МБ.

5.5. В обращении не допускается:

- использование ненормативной лексики;
- содержание угроз или оскорбительных высказываний;
- нарушение законодательства о защите персональных данных.

5.6. Обращения, не соответствующие установленным требованиям, не подлежат регистрации и рассмотрению с уведомлением заявителя о причинах отказа.

5.7. На электронные обращения, содержащие вопросы, требующие детального изучения или дополнительной проверки, предоставляется ответ о принятии к рассмотрению с указанием сроков.

5.8. В случае технических сбоев при отправке электронного обращения заявитель вправе обратиться в техническую поддержку Библиотеки или подать обращение в письменной форме.

6. Прием и регистрация обращения граждан

6.1. Обращение граждан подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

6.2. Обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан, в котором указываются сведения, предусмотренные настоящим Положением, а также дата поступления обращения гражданина и номер обращения гражданина.

6.3. Журнал регистрации обращения граждан ведется на бумажном носителе.

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решения которых не входят в компетенцию администрации Библиотеки, подлежат пересылке в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. Почтовые отправления, направленные в адрес Библиотеки, в том числе адресованные конкретному должностному лицу с пометкой «Лично», вызывающие подозрения на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, подлежат вскрытию с соблюдением мер безопасности.

6.5. Электронные обращения, поступающие через портал Госуслуг, регистрируются автоматически с обязательной идентификацией пользователя.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно.

7.2. В случае если для рассмотрения заявления или жалобы гражданина требуется проведение проверки, либо осуществление сбора сведений, необходимых для рассмотрения заявления или жалобы гражданина, сроки рассмотрения заявления или жалобы гражданина, могут быть в порядке исключения продлены директором или заместителем директора, но не более чем на 30 дней с сообщением об этом гражданину в трехдневный срок.

8. Порядок рассмотрения обращений

8.1. Обращения, поступившие в Библиотеку подлежат, обязательному рассмотрению.

8.2. Обращение граждан после регистрации направляется на исполнение должностным лицам. Поручения пишутся в произвольной форме, с четкими и конкретными указаниями по существу вопросов, поставленных в обращении граждан.

8.3. Если поручение по заявлению дано нескольким должностным лицам, а ответственный исполнитель не выделен, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный первым в резолюции администрации Библиотеки.

8.4. Директор:

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

8.4.2. запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы;

8.4.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

8.4.4. свобод и законных интересов гражданина;

8.4.5. дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

8.4.6. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган в соответствии с их компетенцией.

8.5. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

8.6. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

8.7. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Библиотеки по информационным системам общего пользования (электронной почте), направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.8. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами специалисту по кадрам Библиотеки, который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство администрации Библиотеки о результатах рассмотрения.

8.9. Порядок визирования подготовленных ответов на обращения граждан за подписью директора и его заместителей устанавливается следующий:

на втором экземпляре ответа заявителю в левом нижнем углу указывается фамилия и подпись исполнителя, номер его служебного телефона, а также проставляются визы руководителя, участвовавших в подготовке ответа, с расшифровкой фамилий.

8.10. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должна быть отметка об исполнении «В дело», дата и личная подпись должностного лица, принявшего это решение. Предложения, заявления и жалобы, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, а также документы по личному приему граждан формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

8.11. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело запрещается.

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. Обращения граждан, поступившие из Библиотеки, докладываются директору, либо его заместителю.

9.2. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

9.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация Учреждения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Решение о списании данного обращения «В дело» и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается директором.

9.4. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Решение о списании данного обращения «В дело» и сообщении заявителю принимается и подписывается директором или его заместителем.

9.5. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями в канцелярии формируется дело с уже имеющимися ранее документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение Учредителю.

9.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства директор вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

10. Оставление обращения граждан без рассмотрения

10.1. Библиотека вправе оставить обращение граждан без рассмотрения в следующих случаях:

- в случае анонимного обращения;
- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в случае подачи обращения, существо которого противоречит Федеральному законодательству, либо обращение содержит выражения оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- в случае, если у Библиотеки имеется информация о том, что обращение подано лицом, которое признано недееспособным на основании решения суда, вступившего в законную силу;
- в случае, если в обращении содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 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. В этом случае должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу.

10.2. В перечисленных случаях п.6 настоящего Положения, гражданин извещается об оставлении его обращения без рассмотрения в письменной форме в семидневный срок со дня регистрации обращения.

11. Сроки рассмотрения письменного обращения

11.1. Письменное обращение, поступившее в Библиотеку, рассматривается должностными лицами в соответствии с их компетенцией, в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

11.2. В исключительных случаях, а также в случае направление запроса в другие государственные органы или органы местного самоуправления, должностным лицам. Директор библиотеки либо уполномоченное должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11.3. Обращение не относящиеся к компетенции Библиотеки, в течение 7 дней направляются в уполномоченные органы с уведомлением заявителя.

12. Личный прием граждан

12.1. Личный прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляется в кабинете директора Библиотеки. Информация о часах личного приема граждан должностными лицами Библиотеки размещена на информационном стенде. Прием проводится директором или заместителем директора в часы работы администрации с 16.00 до 17.00 (четверг). Запись на прием производится при личном обращении, а также по телефону.

12.2. Прием ведётся в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

12.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими обязательному учету, являются: дата приема, фамилия, имя, отчество гражданина, адрес регистрации по месту жительства, адрес фактического проживания, краткое содержание устного обращения; фамилия, инициалы должностного лица, осуществляющего прием; сведения о результатах приема. Сведения о сути устного обращения и результатах приема, внесенные в учетную форму, должны быть конкретными и носить информативный характер. 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.

12.4. Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения карточки личного приема гражданина (приложение 1), журнала учета карточек личного приема граждан (приложение 2).

12.5. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляет главный специалист по делопроизводству Библиотеки.

12.6. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личный прием, осуществляют заместители директора Библиотеки, в которые поступили на исполнение обращения.

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

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

12.9. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого,

агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. В необходимых случаях немедленно вызываются сотрудники полиции, а при необходимости оказания медицинской помощи - врач. Информация о поведении гражданина отражается в учетной форме.

13. Решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращений граждан

13.1. По итогам рассмотрения обращений граждан может быть принято одно из следующих решений:

- решение о полном или частичном удовлетворении обращения;
- решение об отказе в удовлетворении обращения.

13.2. В решении, принимаемом по итогам рассмотрения обращения граждан, должна содержаться ссылка на нормативный правовой акт, в соответствии с которым принято решение.

13.3. Копия решения, принятого по итогам рассмотрения обращения граждан, направляется гражданам, обратившимся с предложением, заявлением или жалобой, в течение 5 дней со дня принятия такого решения, но не позднее чем в день истечения срока рассмотрения этого предложения, заявления или жалобы.

14. Заключительные положения

При изменении законодательства, в Положение вносятся изменения в установленной форме предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан государственного
бюджетного учреждения
«Тувинская
республиканская детская
библиотека им. К.И.
Чуковского»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(Лицевая сторона)

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Адрес _____

Дата и время приема _____

Содержание просьбы _____

Кто проводил прием _____
(Ф., и., о. и должность)

Принято письменное обращение. Направлено в _____
" " 20 ____ г.

Регистрационный N _____

(Оборотная сторона)

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны
необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное)

Примечание _____

Приложение № 2
к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан
государственного бюджетного учреждения
«Гувинская республиканская детская библиотека им. К.И. Чуковского»

ЖУРНАЛ УЧЕТА КАРТОЧЕК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Дата обращения	ФИО и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	ФИО и подпись лица, осуществляющего прием
1	2	3	4	5	6	7