

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений в Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярскую краевую молодежную библиотеку

В Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярскую краевую молодежную библиотеку (далее - КГБУК ККМБ, библиотека) граждане могут обратиться:

- в устной форме, по телефону: (391) 235 99 00;
- в письменной форме, почтовым отправлением на адрес: 660094, г. Красноярск, ул. имени газеты «Пионерская правда», д. 3А, Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая молодежная библиотека;
- в форме электронного документа через виджет Платформы обратной связи государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на сайте КГБУК ККМБ www.yarsklib.ru.
- на личном приеме у руководителя библиотеки.

1. Личный приём граждан

Личный прием граждан (заявителей) осуществляет:

Григорьева Оксана Сергеевна, директор Краевого государственного бюджетного учреждения культуры Красноярской краевой молодежной библиотеки, по четвергам, с 14:00 ч. до 17:00 ч.;
Предварительная запись по телефону: (391) 235 99 00;
Ответственный: Прокудина О.В.

Адрес личного приема: 660094, г. Красноярск, ул. имени газеты «Пионерская правда», д. 3А, Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая молодежная библиотека, кабинет директора;

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №1). 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.

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

2. Прием обращений в письменной форме

Адрес для письменных обращений граждан: 660094, г. Красноярск, ул. имени газеты «Пионерская правда», д. 3А, Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая молодежная библиотека;

В письменном обращении в обязательном порядке необходимо:

1. Указать наименование учреждения (Краевое государственное бюджетное учреждение культуры Красноярская краевая молодежная библиотека) либо фамилию, имя, отчество

соответствующего должностного лица (например, Григорьевой О.С.), либо должность соответствующего лица (например, директору библиотеки);

2. Указать свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3. Указать почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4. Изложить суть предложения, заявления или жалобы;

5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

6. Поставить личную подпись и дату.

Письменное обращение будет зарегистрировано в течение 3 (трех) дней с момента поступления в КГБУК ККМБ и рассмотрено в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации.

3. Прием обращений в форме электронного документа

Обращение в форме электронного документа направляется через виджет Платформы обратной связи государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на сайте www.yarsklib.ru.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

В тексте обращения излагается суть предложения, заявления или жалобы.

4. Сроки и результаты рассмотрения обращений

Рассмотрение обращения гражданина, подготовка мотивированного ответа по существу поставленных в обращении вопросов осуществляется в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

Ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты (e-mail), указанному в обращении;

Информацию о регистрации, статусе и ходе рассмотрения обращения можно получить по телефону (391) 235 99 00, E-mail: kkub@mail.ru.

Информация о персональных данных граждан, направивших обращение в электронном виде, обрабатывается с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Обращение не принимается к рассмотрению, если оно:

- не содержит конкретных заявлений, жалоб, предложений или запросов;
- содержит нецензурные либо оскорбительные выражения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в сферу деятельности КГБУК ККМБ или компетенцию директора, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

**Краевое государственное бюджетное учреждение культуры
Красноярская краевая молодежная библиотека
(КГБУК ККМБ)**

_____ (наименование учреждения)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА № _____

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

Фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

почтовый адрес для ответа: _____

(индекс, субъект Российской Федерации, населённый пункт, улица, дом, корпус, квартира)

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ:

1. _____

(содержание вопроса, поставленного в обращении)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ЛИЧНЫЙ ПРИЁМ:

Фамилия, имя, отчество (при наличии): _____

должность: _____

Отметка о получении письменного обращения во время приёма _____

Содержание принятого решения по обращению гражданина

(дано устное разъяснение; принято письменное заявление, принято иное решение)

Резолюция на обращение:

Срок исполнения:

Даны поручения:

Подпись должностного лица, осуществляющего приём:

Подпись гражданина

Отметка об ответе:

Отметка о снятии с контроля:
