Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Городского округа Перевозский Нижегородской области
«Перевозская централизованная библиотечная система»
(МБУК «Перевозская ЦБС»)

# ПРИКАЗ

29 декабря 2018 года № 76-ОД

г.Перевоз

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами МБУК «Перевозская ЦБС»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», приказываю:

1.Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами МБУК «Перевозская ЦБС».

2. Работу с обращениями граждан и организацию личного приеме граждан возложить на заместителя директора МБУК «Перевозская ЦБС» Кобызову Н.Н. и заведующую центральнрой детской библиотекой им.Л.Г.Волкова Касьянову Е.В.

3.Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

4.Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Е.И.Барынкина

**ПРИЛОЖЕНИЕ**
к приказу директора МБУК «Перевозская ЦБС»
от 29 декабря 2018 года № 76-ОД

**Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами МБУК «Перевозская ЦБС»**

**1.Общие положения**

1.1.Положение по работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами МБУК «Перевозская ЦБС» (далее - Положение) разработано в целях повышения качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры городского округа Перевозский Нижегородской области «Перевозская централизованная библиотечная система» (далее - Учреждение) с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами Учреждения.

1.2.Основные понятия, используемые в Положении:

1.2.1.Письменное обращение - обращение гражданина (граждан) в Учреждение, к директору Учреждения, заместителю директора, заведующей центральной детской библиотекой им.Л.Г.Волкова (далее - должностные лица Учреждения), изложенное в письменной форме;

1.2.2.Устное обращение - обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:

-во время проведения личного приема граждан должностным лицом Учреждения;

- поступившее по специально организованным телефонным «горячим линиям».

1.2.3.Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, размещенное на сайте и пр.).

1.2.4.Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами Учреждения по предварительной записи или без предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

1.2.5.Коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.2.6.Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу, данному должностному лицу Учреждения впервые.

1.2.7.Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по одному и тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.

1.2.8.Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу Учреждения, если со времени подачи первичного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

1.2.9.Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора, адресованные одному и тому же должностному лицу, по вопросу, по которому должностными лицами в соответствии с их компетенцией автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

1.2.10.Письменный ответ - ответ, отправленный через почтовое отделение связи на обращение заявителя в письменной форме.

1.3.Работа с обращениями граждан и организация личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года

№124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области», настоящим Положением.

1.4.Учет, анализ работы с обращениями граждан, поступившими в Учреждение, на имя директора, заместителя директора и заведующей центральной детской библиотекой им.Л.Г.Волкова, осуществляет заместитель директора.

1.5.Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан должностным лицам Учреждения: пр. Советский, д. 10, г. Перевоз, Нижегородская область, 607400.

Факс в кабинете директора МБУК «Перевозская ЦБС» для приема письменных обращений: 8 (83148) 5-39-02.

Электронная почта администрации района: perevozMUSBS@mail.ru.

1.6.Контактные телефоны по вопросам обращения граждан и организации личного приема:

- кабинет директора: 8(831-48)5-39-02.
-общий : 8(83148) 5-27-53;

1.7.Режим работы Учреждения:
понедельник – четверг – 8:00- 17:00,
пятница – 8:00- 16:00 ,
обед – 12:00- 13:00 ,
суббота, воскресенье – выходные дни.

1.8.Электронные обращения граждане могут направить, воспользовавшись сервисом, предусмотренным на официальном сайте МБУК «Перевозская ЦБС» cbs-perevoz.ru.

1.9.Регистрации и учёту подлежат все обращения граждан, поступившие в Учреждение, в адрес должностных лиц Учреждения.

Зарегистрированные обращения в зависимости от содержащихся в них вопросов направляются для рассмотрения в соответствии с резолюцией должностного лица на обращении.

## 2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:
-через почтовое отделение;
-нарочными, курьерами;
-непосредственно от гражданина или его законного представителя;
-с использованием факсимильной связи;
-с использованием электронной почты.

2.2.Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляет заместитель директора МБУК «Перевозская ЦБС» (далее – ответственный специалист);

2.3.Ответственный специалист:
-проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции;
-возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;
-вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения;
-отделяет от обращения поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии), копии документов прилагает к обращению, о наличии подлинных документов делает отметку в учетной карточке (журнале регистрации обращений граждан) и возвращает подлинные документы заявителю заказным письмом с уведомлением.

2.4.Ответственный специалист, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сообщает об этом своему непосредственному руководителю (директору), не вскрывая конверт.

2.5.Директор после получения сообщения о поступлении опасного пакета обязан незамедлительно принять меры для помещения пакета в любое изолированное помещение (при условии минимальной транспортировки) и сообщить о случившемся в правоохранительные органы.

## 3.Регистрация письменных обращений граждан

3.1.Обращения граждан подлежат обязательной регистрации ответственным специалистом в течение трех рабочих дней с момента поступления в Учреждение.

Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей, Правительства Нижегородской области, регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.

3.2.Регистрация обращений граждан производится в журналах регистрации обращений граждан, в карточках регистрации письменных обращений и в карточках личного приема граждан (приложение), в которых:

-обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации;

-указываются дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес; если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное;

-указывается социальная группа и льготная категория автора обращения;

-после прочтения обращения вводится аннотация на обращение;

-отмечается форма обращения (письменное обращение (если поступило по факсу или в виде телеграммы, делается соответствующая отметка); электронное обращение; обращение, поступившее по специально организованным «горячим линиям»).

3.3.Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в Учреждение из иных органов, организаций, то в карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4.Карточка заполняется на бумажном носителе.

3.5.Обращение проверяется на вторичность, повторность, неоднократность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской и при необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.

3.6.После регистрации обращения ответственный специалист в тот же день направляет его для рассмотрения должностному лицу (должностным лицам) в соответствии с пунктами 4.1- 4.3 Положения.

3.7.После рассмотрения обращения должностным лицом ответственный специалист делает в карточке отметку о прохождении обращения, вводит содержание поручения, резолюции, дату передачи обращения на рассмотрение непосредственному исполнителю.

Если в поручении, резолюции должностного лица указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения, либо дано указание о постановке обращения на контроль, на обращении ставится штамп «контроль».

Информация о постановке обращения на контроль заносится в карточку.

## 4. Рассмотрение обращений граждан

4.1.Обращения граждан, адресованные в Учреждение, директору после регистрации передаются на рассмотрение непосредственно директору.

4.2.Письменные обращения граждан, адресованные заместителю директора, заведующей центральной детской библиотекой им.Л.Г.Волкова после их регистрации передаются на рассмотрение заместителю директора и заведующей центральной детской библиотекой им.Л.Г.Волкова.

4.3.Должностные лица Учреждения, рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет исполнителя по обращению, излагают содержание поручения, устанавливают сроки исполнения, если это необходимо, подписывают резолюцию и проставляют дату ее наложения.

4.4.При наличии нескольких исполнителей ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым.

Соисполнители не позднее, чем за 7 дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу.

Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.

Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку ответа на обращение гражданина.

4.5.Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.

Если обращение адресовано в Учреждение без указания должностного лица, ответ подписывается директором.

Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.

4.6.Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц Учреждения, 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.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7.Ответ на обращение не дается, если:

-в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

-текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

-текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу Учреждения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.8.Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

4.9.Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.10.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 не приводятся новые доводы и обстоятельства, директор 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 в Учреждение, одному и тому же должностному лицу Учреждения. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

4.11.В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

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

4.13.На поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» на официальном сайте Учреждения.

4.14.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.15.Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

## 5.Особенности работы с электронными обращениями

5.1.Обращения, поступившие в Учреждение по электронным каналам связи, направляются для регистрации заместителю директора Учреждения.

5.2.Если в обращении, поступившем в Учреждение по электронным каналам связи, отсутствует адресат, оно также регистрируется заместителем директора Учреждения.

5.3.Электронные обращения граждан исполняются аналогично письменным обращениям.

5.4.Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

## 6.Организация личного приема граждан, особенности работы с устными обращениями граждан

6.1.Личный прием граждан осуществляется:

-директором один раз в неделю, в том числе по предварительной записи,

-заместителями директора и заведующей центральной детской библиотекой им.Л.Г.Волкова, согласно графику личного приема.

6.2.Прием граждан проводится в служебных кабинетах по адресу, указанному в п. 1.5. Положения.

6.3.Запись на личный прием к директору осуществляется заместителем директора после проведения предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.

6.4.На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится карточка личного приема, в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.

6.5.При подготовке к проведению личного приема граждан директором, ответственный специалист запрашивает у специалистов Учреждения дополнительную информацию по существу обращений.

6.6.К участию в проведении личного приема граждан могут быть привлечены сотрудники Учреждения для квалифицированного решения поставленных вопросов

6.7.Информация о графиках личного приема граждан, размещается на официальном сайте Учреждения и информационном стенде в здании Учреждения.

6.8.Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.9.Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приема, регистрируется вместе с карточкой личного приема гражданина, о чем в карточке делается соответствующая запись.

Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

6.10.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 карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным.

В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.

6.11.Должностное лицо Учреждения при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

-удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

-отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

-разъяснить, что поставленные вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.

6.12.По окончании личного приема должностное лицо Учреждения, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

6.13.Решение должностного лица Учреждения оформляется в карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом и направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.

6.14.Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Учреждения, то ведущее прием должностное лицо разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.

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

6.16.Карточка личного приема гражданина с резолюцией должностного лица Учреждения, проводившего личный прием, и всем пакетом прилагаемых документов передается специалисту Учреждения.

## 7.Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1.Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляет заместитель директора Учреждения.

7.2.Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет ответственный специалист посредством:

-постановки обращения на контрольный учет с записью в карточке приема;

-предварительной проверки и регулирования хода исполнения обращения;

- учета, обобщения, анализа хода и результатов исполнения обращения;
- снятия обращения с контрольного учета.

7.3.Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:

- фактического исполнения поручений, данных по обращению,
- подтверждения исполнения прилагаемыми документами;
- сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.

7.4.Снятие обращения с контроля производит специалистом Учреждения после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

## 8.Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1.Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в Учреждении.

8.2.В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены не более чем на 30 календарных дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.

Ответственный исполнитель направляет на имя директора мотивированную просьбу о его продлении не позднее, чем за три дня до истечения срока.

8.3.Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.

8.4.Письменное обращение, направленное для исполнения специалистам Учреждения, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного специалиста, направляется в течение двух дней со дня регистрации специалисту, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае нарушения 2-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.

## 9.Требования к местам проведения личного приема граждан

9.1.Личный прием граждан осуществляется, как правило, в кабинете должностного лица Учреждения.

9.2.Помещение должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

9.3.Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов, а также писчей бумагой, ручками, бланками документов.

## 10.Требования к служебному поведению сотрудников Учреждения при работе с гражданами

Должностные лица Учреждения и иные сотрудники обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

## 11.Формирование и хранение дел

11.1.Формирование и хранение дел производится в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

11.2.Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.

11.3.При формировании дел проверяется правильность направления обращений в дело, их полнота (комплектность).

11.4.Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

11.5.Материалы по обращениям, адресованным в Учреждение формируются в дела и находятся на архивном хранении в Учреждении.

11.6.Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, и карточки личных приемов и регистрации письменных обращений граждан хранятся 5 лет.

11.7.По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

## 12.Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

## 13.Ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан

Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

---

Директор Е.И.Барыкина

«29» декабря 2018 года

**ПРИЛОЖЕНИЕ**
к Положению
о работе с обращениями граждан
и организации личного приема
граждан
должностными лицами МБУК
«Перевозская ЦБС»

**МБУК «Перевозская ЦБС»**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА №_____**

**«_____»_____20____года**

**ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:**
**Фамилия, имя, отчество:**_____
**Социальное положение, место работы:**_____
_____
**Категория льгот:**_____
**Почтовый адрес, телефон** _____
_____
_____

**УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЕ ПРИЕМ:**
**Фамилия, имя, отчество:**_____
**Должность:**_____
_____
_____

**КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ** (жалоба, заявление, предложение/ первичное, вторичное, неоднократное):
_____
_____
_____
_____
_____

**РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ ОБРАЩЕНИЮ:**
**1.**_____
(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки)
_____
**2.**_____
(содержание устного ответа, данного заявителю, с последующим направлением письменного ответа в течении 30 дней)
_____
_____
_____
**3.**_____
(содержание разъяснения заявителю об обеспечении его приема уполномоченным лицом, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов)
_____
**4.**_____
(отказ от дальнейшего рассмотрения устного обращения в ходе личного приема, т.к. раннее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов)

**Подпись уполномоченного лица**_____

**МБУК «Перевозская ЦБС»**

**КАРТОЧКА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ №_____**

**«_____»_____20____ года**

Ф.И.О._____

Подробный адрес:_____

Дата получения:_____Категория_____

краткое содержание

Резолюция руководства _____

Расписка получателя _____

Информация об исполнении _____

Директор Е.Н.Барыкина

«29» декабря 2018 года