

Приложение № 1
к приказу МБУК «ЦБС»
Гудермесского
муниципального района
от 01.04.2026 г. №29-п

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная
библиотечная система» Гудермесского муниципального района**

Общие положения

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУК «Централизованная библиотечная система» Гудермесского муниципального района (далее – Положение) разработано в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Законом Чеченской Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» от 5 июля 2006 года № 12-РЗ.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в МБУК «Централизованная библиотечная система» Гудермесского муниципального района (далее – ЦБС) и его должностным лицам.

На обращения с вопросами, относящимися к компетенции ЦБС и его должностных лиц, авторам обращений направляются письменные ответы по существу поставленных вопросов.

Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ЦБС и его должностных лиц, направляются в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов с уведомлением об этом авторов обращений.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, такое обращение списывается в дело инспектором по кадрам.

Сроки рассмотрения обращений граждан

Обращения граждан, поступившие в ЦБС, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запросов о дополнительной информации, необходимой для рассмотрения обращений граждан у других органов и должностных лиц, срок рассмотрения обращения гражданина продлевается до двух месяцев.

Обращения депутатов представительных органов всех уровней, связанные с обращениями граждан, рассматриваются безотлагательно.

Письменные обращения граждан

Гражданин в своем обращении, изложенном в письменной форме на бумажном носителе и в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает наименование ЦБС, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес (адрес места жительства) по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Граждане могут обращаться в ЦБС с предложениями, заявлениями, жалобами на государственных языках Чеченской Республики, родном языке или на любом другом языке народов Российской Федерации, которым они владеют. Ответы на предложения, заявления, жалобы граждан даются на языке обращения.

В случае, если отсутствует возможность дать ответ на языке обращения, используется государственный язык Российской Федерации.

В случае необходимости подтверждения своих доводов гражданин прилагает к обращению соответствующие документы и материалы, которые возвращаются по его просьбе.

Обращения граждан, поступившие в ЦБС, к должностным лицам в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в общем порядке, если они отвечают установленным законодательством Российской Федерации требованиям.

Ответ на обращение направляется гражданину в письменной форме на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа на его электронный адрес или иной указанный им электронный адрес.

Адрес для обращений: 366200, Чеченская Республика, г. Гудермес, ул. Ватутина, д. 43. Электронный адрес: **cb_gudermes@mai.ru**.

За справками по письменным обращениям граждан, поступившим на рассмотрение в МБУК «Централизованная библиотечная система» Гудермесского муниципального района, обращаться по телефону: 8 (87152) 22-34-89.

Запись на личный прием: Понедельник - пятница - с 09.00 до 17.00, перерыв - с 13.00 до 14.00.