

**к приказу МБУК «Вуктыльская
центральная библиотека»
от «30» декабря 2020 г. № 50**

**Требования и порядок рассмотрения обращений граждан,
поступивших в Интернет-приемную на официальном сайте
МБУК «Вуктыльская центральная библиотека»**

1. Официальная Интернет-приемная на официальном сайте МБУК «Вуктыльская центральная библиотека» ([https:// vykt.vmcб@mail.ru](https://vykt.vmcб@mail.ru)) является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан и организаций к директору МБУК «Вуктыльская центральная библиотека».

2. Электронные обращения граждан и организаций, направленные через официальную Интернет-приемную на официальном сайте МБУК «Вуктыльская центральная библиотека» (далее – Интернет-приемная), обрабатываются непосредственно директором МБУК «Вуктыльская центральная библиотека» (далее – Библиотека).

3. Гражданин в своем электронном обращении в обязательном порядке указывает:

1) наименование организации, в которую направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется электронное обращение;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) адрес электронной почты и (или) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

4. На официальном сайте Библиотеки в предназначенном для обязательного заполнения поле ввода текста обращения в форме электронного документа необходимо изложить суть предложения, заявления или жалобы в соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5. Ответ на обращение, поступившее в Интернет-приемную или должностному лицу Библиотеки (далее – должностное лицо) в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном обращении.

6. Электронное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Библиотеки или должностного лица Библиотеки, направляется в течение 7 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7. Электронное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу Республики Коми (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти Республики Коми) с

уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) в случае если в электронном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

2) 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;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Библиотека (должностное лицо) вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) если текст электронного обращения не позволяет определить суть обращения, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

6) если в электронном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу, то Библиотека или должностное лицо вправе принять решение о прекращении переписки, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

7) если в обращении содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Сайт), то в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес Сайта, где размещен ответ на вопрос заявителя, при этом обращение на обжалование судебного решения не возвращается;

8) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9. Электронные обращения граждан (в том числе персональные данные) передаются по открытым каналам связи сети Интернет.

10. Электронное обращение может содержать вложения электронных документов и материалов в формате *.doc, *.rtf, *.png, *.jpg, *.txt, *.pdf и *.xls. А также гражданин вправе направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

11. Размер сообщения в электронном обращении не может превышать 2000 символов. Обращения, содержащие тексты большей длины и приложения, которые не удастся отправить (передать и обработать), рекомендуется направлять в соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» почтовой связью по адресу: 169570, Республика Коми, город Вуктыл,

улица Комсомольская, дом 20, администрация МБУК «Вуктыльская центральная библиотека», сообщив об этом в тексте обращения.

12. Если в направленном тексте в форме электронного документа, содержащемся в поле ввода текста обращения в форме электронного документа, не изложено предложение, заявление или жалоба, а только ссылка на приложение (файл вложение) либо на контент Интернет-сайта, то в ответе разъясняется порядок его рассмотрения, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

13. Персональные данные автора обращения, направленного в форме электронного документа, хранятся и обрабатываются с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.