

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБУ «МФЦ»  
А.С. Козлов

---

«05» октября 2012 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке организации рассмотрения обращений граждан  
в Муниципальном Бюджетном учреждении «Многофункциональный центр»  
Беловского муниципального района

### 1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в Муниципальном Бюджетном учреждении «Многофункциональный центр» Беловского муниципального района (далее – МБУ «МФЦ») осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон об обращениях граждан);
- Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- Уставом МБУ «МФЦ»;

1.2. В МБУ «МФЦ» в пределах компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в письменном виде, в форме электронных обращений, устных обращений во время приема граждан (далее - обращения).

1.3. Организационно-техническое обеспечение рассмотрения устных и письменных обращений, поступивших от граждан в МБУ «МФЦ» осуществляет директор МБУ «МФЦ».

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на директора МБУ «МФЦ» и должностных лиц.

## 2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента его поступления в МБУ «МФЦ».

Учет обращений осуществляется в журнале учета обращений граждан администратором отдела приема – выдачи документов (при поступлении указанного обращения нарочным), либо специалистом, ответственным за делопроизводство (в случае поступления обращения почтовым отправлением).

Журнал учета обращений граждан должен содержать следующую информацию:

- фамилия, инициалы гражданина, его почтовый адрес;
- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- если обращение поступило из государственного органа, иного органа местного самоуправления, из общественной организации, указывается наименование органа, организации, регистрационный номер, присвоенный обращению в этом органе, организации;
- краткое содержание обращения;
- результаты рассмотрения;
- дата ответа гражданину.

В случае необходимости журнал учета обращений граждан может содержать дополнительную информацию о ходе рассмотрения обращений граждан.

2.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «МФЦ», то в течение семи дней со дня его регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение (далее - заявитель), о переадресации обращения.

Переадресацию обращения и уведомление заявителя в указанные сроки исполняет специалист - исполнитель МБУ «МФЦ», назначенный в соответствии с резолюцией директора.

2.3. Если обращение граждан поступило в МБУ «МФЦ» по вопросу не относящемуся к его компетенции, МБУ «МФЦ» направляет его 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.

2.4. Когда решение вопросов, содержащихся в обращении, относится к компетенции нескольких должностных лиц или исполнительных органов, им направляются копии обращения в течение семи дней со дня регистрации.

2.5. МБУ «МФЦ» при направлении обращения на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или

должностным лицам вправе в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается направлять обращение на рассмотрение должностным лицам, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

В случае если в соответствии с абзацем 1 настоящего пункта невозможно направление жалобы на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.7. Специалист, которое рассматривает обращение по поручению директора МБУ «МФЦ», (далее - исполнитель):

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в необходимых случаях - с участием заявителя;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания или органов предварительного следствия;

- принимает необходимые меры для восстановления и защиты нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с Законом об обращениях граждан;

- уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

2.8. Ответ на обращение должен содержать конкретную информацию по всем поставленным в нем вопросам.

2.9. Ответ на обращение подписывается директором МБУ «МФЦ» либо в случае его отсутствия заместителем директора МБУ «МФЦ».

2.10. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, рассматривается в порядке, установленном Законом об обращениях граждан и настоящим Положением. Ответ на такое обращение направляется по электронному, либо почтовому адресу, указанному в обращении.

### 3. Порядок работы с отдельными видами обращений

3.1. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления рассматриваются в первоочередном порядке.

3.2. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования решения суда.

3.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы в адрес должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.5. Письменное обращение не подлежит рассмотрению в случаях, когда его текст не поддается прочтению. Сообщается об этом заявителю в письменном виде, если его фамилия и почтовый адрес известны.

3.6. В случае поступления от одного лица нескольких обращений, дублирующих первичное, они регистрируются, приобщаются к ранее поступившему обращению. Краткие ответы на них даются со ссылкой на ответ по первичному обращению.

3.7. Директор МБУ «МФЦ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина и прекращении переписки с ним по вопросам, на которые ему многократно давались письменные ответы в связи с ранее направляемыми обращениями в МБУ «МФЦ», если заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. Об этом решении уведомляют гражданина.

3.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, обращение гражданина вновь рассматривается.

3.9. Обращение гражданина, поступившее из редакций газет, радио, телевидения и других средств массовой информации, рассматривается в соответствии с Законом об обращениях граждан и настоящим Положением.

3.10. Обращение на иностранном языке, сразу же направляется для перевода. Перевод должен быть осуществлен в течение десяти дней. Срок рассмотрения такого обращения исчисляется с момента регистрации его после перевода.

3.12. Письмо, содержащее просьбу о приеме по личным вопросам, рассматривается как письменное обращение. В случае необходимости автору обращения направляется сообщение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается как исполненное.

3.13. Обращение гражданина, бессмысленное по содержанию и не содержащее личных просьб, списывается и направляется в архивное помещение МБУ «МФЦ».

#### 4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Обращение, поступившее непосредственно в МБУ «МФЦ» рассматривается не позднее 15 дней со дня его регистрации.

4.2. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам директор МБУ «МФЦ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней .

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет директору МБУ «МФЦ» служебную записку с указанием объективных причин, по которым срок рассмотрения обращения может быть продлен, и предложение об окончательном сроке его рассмотрения, по истечении которого заявителю будет дан ответ. О продлении срока рассмотрения обращения заявителя уведомляют письменно.

## 5. Работа с обращениями, поставленными на контроль

5.1. На контроль обращения ставятся с целью восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе МБУ «МФЦ», получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также информации для подготовки информационно-аналитического материала.

5.2. Поставленное на контроль обращение, в котором сообщается о нарушениях прав, свобод и законных интересов граждан, рассматривается, как правило, комиссионно.

5.3. После списания информации о результатах рассмотрения обращения, документы по обращению передаются в архивное помещение МБУ «МФЦ». Если принимается решение, требующее дальнейших мер по устранению допущенных нарушений, то ответственный специалист МБУ «МФЦ» в пределах своей компетенции организует контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по недопущению повторных обращений по аналогичным основаниям.

5.4. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые передаются на хранение в архивное помещение МБУ «МФЦ».

## 6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан проводится директором МБУ «МФЦ».

Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком. График приема граждан утверждается директором МБУ «МФЦ».

Информация о графике приема доводится до сведения граждан путем размещения на стендах в зале приема – выдачи документов МБУ «МФЦ», а также на официальном интернет-сайте МБУ «МФЦ»

6.2. Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого директором МБУ «МФЦ», контроль за исполнением их поручений, данных во время личного приема граждан, осуществляет сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства МБУ «МФЦ».

Указанный специалист осуществляет предварительную запись на личный прием граждан в журнале для учета посещений граждан, а также заполняет карточки личного приема граждан.

6.3. Сведения о фамилии, имени, отчестве гражданина, его адрес, содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации. Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Законом об обращениях граждан и настоящим Положением.

6.5. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

6.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУ «МФЦ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

## 7. Аналитическая и информационно-справочная работа

7.1. С целью устранения причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан в МБУ «МФЦ» по поручению директора систематически проводится специалистом по обработке документов отдела информационно – аналитической обработки МБУ «МФЦ» анализ и обобщение поступивших от населения предложений, заявлений, жалоб.

Результаты анализа по итогам полугодия, года направляются для утверждения директору МАУ «МФЦ».

7.2. Сотрудник регулярно осуществляет подготовку:

- справки об исполнительской дисциплине по итогам работы с обращениями граждан за неделю, месяц и предоставляет директору МБУ «МФЦ»;

- материалов о результатах работы с обращениями граждан для публикации на официальном Интернет-сайте МБУ «МФЦ».