

СОГЛАСОВАНО
Наблюдательным советом
Муниципального автономного
учреждения многофункциональный
центр предоставления государственных
и муниципальных услуг Беловского
городского округа «Мои Документы»

Протокол № 2
«28» декабря 2015 г

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Муниципального автономного
учреждения многофункциональный
центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Беловского
городского округа «Мои Документы»



Г.В.Овчинникова
«28» декабря 2015г

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан
в Муниципальном автономном учреждении многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского
городского округа «Мои Документы»

1. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в Муниципальном автономном учреждении многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы» (далее – МАУ МФЦ «Мои Документы») 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);
- 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 МАУ МФЦ «Мои Документы»;

1.2. В МАУ МФЦ «Мои Документы» 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 МАУ МФЦ «Мои Документы» осуществляет заместитель директора МАУ МФЦ «Мои Документы».

1.4. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на заместителя директора МАУ МФЦ «Мои Документы» и должностных лиц (специалиста – исполнителя, назначенного в соответствии с резолюцией заместителя директора).

2. Регистрация и рассмотрение обращений граждан

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента его поступления в МАУ МФЦ «Мои Документы».

Учет обращений осуществляется в журнале учета обращений граждан администратором отдела по работе с персоналом (при поступлении указанного обращения нарочным путём, устных обращений), либо специалистом, ответственным за делопроизводство (в случае поступления обращения почтовым отправлением, а также в электронном виде).

Журнал учета обращений граждан должен содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

2.2. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУ МФЦ «Мои Документы», 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 МАУ МФЦ «Мои Документы», назначенный в соответствии с резолюцией заместителя директора.

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

2.4. МАУ МФЦ «Мои Документы» 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.

2.5. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или 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.

2.6. Специалист, который рассматривает обращение по поручению заместителя директора МАУ МФЦ «Мои Документы», (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), которые, в свою очередь, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

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

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

- уведомляет во всех случаях о продлении срока рассмотрения обращения.

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

2.8. Ответ на обращение подписывается заместителем директора МАУ МФЦ «Мои Документы».

2.9. 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.

2.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с ч.1 статьи 11.2 ФЗ от 27.07.2010г. №210-ФЗ, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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 подготавливающем, совершающем 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, в течении 7 дней со дня регистрации.

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. Заместитель директора МАУ МФЦ «Мои Документы» 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 МАУ МФЦ «Мои Документы», 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. 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.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Исполнение функции по рассмотрению обращений поступившее непосредственно в МАУ МФЦ «Мои Документы», осуществляется должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней, со дня его регистрации.

4.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

4.3. В исключительных случаях либо при направлении запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам заместитель директора МАУ МФЦ «Мои Документы» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение (согласно ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Для продления срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель направляет заместителю директора МАУ МФЦ «Мои Документы» 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 МАУ МФЦ «Мои Документы», получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно, а также подготовки информации для 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. Документы по обращениям граждан формируются в дела, которые передаются на хранение в архивное помещение МАУ МФЦ «Мои Документы».

6. Организация работы по личному приему граждан

6.1. Личный прием граждан проводится заместителем директора МАУ МФЦ «Мои Документы».

Прием граждан осуществляется в дни, часы, установленные графиком. График приема граждан утверждается директором.

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

6.2. Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого заместителем директора МАУ МФЦ «Мои Документы», контроль за исполнением их поручений, данных во время личного приема граждан, осуществляет сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства МАУ МФЦ «Мои Документы».

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 МАУ МФЦ «Мои Документы», 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.

Приложение №1
К Положению о работе
с обращениями граждан (организацией)

ЖУРНАЛ №

Регистрации приема граждан (организаций) в МАУ МФЦ «Мои Документы»

Начат « » 2016г.
Окончен « » 2016г.

На листах

№ п\п	Дата регистрации обращения	Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения	Ф.И.О., подпись лица осуществляющего прием

Приложение №2
К положению о работе
С обращениями граждан (организаций)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Рег. N _____ Дата _____
Заявитель - Фамилия: _____
Имя, отчество _____
Адрес, контактный телефон: _____
Пол заявителя: мужской/женский (ненужное зачеркнуть)
Рассмотрел(а): _____
Краткое содержание: _____

Тип обращения: заявление, жалоба, предложение (ненужное зачеркнуть)
Куда обращается: _____

Принято: впервые/повторно (нужное подчеркнуть)
подчеркнуть)

Результат личного приема: _____

Содержание решения : _____



Директор
на
Пропито, пронумеровано,
скреплено печатью
Г.В. Овчинникова
листах

Ф.И.О., Подпись заявителя

Ф.И.О. Подпись уполномоченного лица