

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ЦЕНТР МОЛОДЕЖНЫХ ИНИЦИАТИВ»

ПРИКАЗ

от 08.02.2024 № 31

Об утверждении положения  
об организации работы по рассмотрению  
обращений граждан в МАУ «ЦМИ»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях регулирования порядка рассмотрения в МАУ «ЦМИ» обращений граждан:

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан в МАУ «ЦМИ» (приложение).
2. Настоящий приказ разместить на официальном сайте МАУ «ЦМИ».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

О.А.Гортованов



## **ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МАУ «ЦМИ»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1.1. Предмет регулирования**

Настоящее Положение устанавливает основные требования к организации работы с обращениями граждан (далее - обращения), поступающими в МАУ «ЦМИ».

В МАУ «ЦМИ» рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

#### **1.2. Организация работы с обращениями**

Организацию работы с обращениями в МАУ «ЦМИ» осуществляет руководитель отдела в компетенцию которого входит обозначенный в обращении вопрос; юрисконсульт.

### **2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ**

#### **2.1. Последовательность выполнения процедур по рассмотрению обращений**

Процедура рассмотрения обращений включает в себя следующие действия:

- прием, первичная обработка и регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- оформление и направление ответа на обращение.

#### **2.2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений**

2.2.1. Обращение может поступить в письменной и устной форме от заявителей; посредством переадресации из государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц.

2.2.2. Обращения поступают специалисту по кадрам МАУ «ЦМИ», который осуществляет регистрацию поступивших обращений и передает директору учреждения.

При личном обращении Заявителю на втором экземпляре делается отметка о принятии обращения (указывается дата поступления обращения, регистрационный номер и данные лица, принявшего обращение).

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же Заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения

истек установленный законодательством срок рассмотрения или Заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Обращения от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из разных источников в течение срока, установленного законодательством для рассмотрения обращения, считаются дублирующими.

Если в обращении содержится просьба Заявителя о возврате документов, прилагаемых к обращению, то они подлежат возврату Заявителю.

В случае если Заявитель в своем обращении просит направить ответ на указанный(-ые) в тексте обращения почтовый и/или электронный адрес, ответ Заявителю необходимо направить на указанный(-ые) адрес независимо от способа направления обращения.

### **2.3. Направление обращения на рассмотрение**

2.3.1. После регистрации обращения специалист по кадрам направляет обращение директору учреждения.

2.3.2. Директор посредством резолюции передает обращение на рассмотрение руководителю отдела МАУ «ЦМИ», в компетенцию которого входит обозначенный в обращении вопрос либо юрисконсульту.

2.3.3. Запрещается направлять обращения, содержащие жалобу на действия (бездействие) должностного лица, тому должностному лицу, действия (бездействие) которого обжалуются.

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

2.3.5. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не относится к компетенции МАУ «ЦМИ», то обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по подведомственности в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, к компетенции которого относится решение поставленного вопроса, с обязательным письменным уведомлением Заявителя о переадресации обращения.

### **2.4. Рассмотрение обращения**

2.4.1. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации. Должностное лицо, в функции которого в соответствии с распределением полномочий входит рассмотрение вопросов, поставленных в обращении, вправе сократить срок рассмотрения обращения.

2.4.2. Срок рассмотрения обращения в том случае если МАУ «ЦМИ» является соисполнителем - не позднее чем за пять дней до окончания срока, установленного для рассмотрения обращения.

2.4.3. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения выпадает на выходной или нерабочий праздничный день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается последний рабочий день, предшествующий выходному или нерабочему праздничному дню.



2.4.4. В случае, если в письменном обращении Заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо назначенное лицо для рассмотрения обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАУ «ЦМИ». О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

2.4.5. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.4.6. Подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель, которому директор поручил рассмотрение обращения (согласно резолюции).

В случае, когда рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа Заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым, или исполнитель, напротив которого стоит отметка "для свода". Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение, представляют ответственному исполнителю все материалы, необходимые для обобщения и подготовки сводного ответа.

2.4.7. Лицо, которому поручено рассмотрение и подготовка ответа на обращение, является ответственным исполнителем, который в свою очередь:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- в случае необходимости привлекает новых соисполнителей;
- в необходимых случаях рассматривает обращение с выездом на место;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов Заявителя;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет Заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4.8. Текст ответа должен содержать ссылку на форму обращения, орган государственной власти или местного самоуправления или должностное лицо, к которому обращался Заявитель, дату и номер обращения, излагаться четко, последовательно, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.