

Порядок направления обращений граждан в бюджетное учреждение
Орловской области «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

1. Порядок направления обращений граждан

1.1. Поступление в Уполномоченный МФЦ или Обособленные подразделения (вместе именуемые – Подразделения МФЦ) обращений граждан осуществляется:
в письменном виде по почте;
факсимильной связью;
через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
посредством направления на адрес электронной почты МФЦ
при личной передаче письменного обращения в МФЦ, в том числе
посредством внесения записи в книгу отзывов и предложений;

1.2. Граждане могут направлять в Подразделения МФЦ как индивидуальные, так и коллективные обращения.

Коллективным считается совместное обращение двух или более лиц по общему для них вопросу, обращение от имени трудовых коллективов организаций, членов одной семьи, а также резолюции митингов или собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, предъявляемым к обращению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.Срок рассмотрения обращений граждан

2.1. Обращение, поступившее в МФЦ, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

2.2. В случае направления Уполномоченным МФЦ обращения для рассмотрения по существу в Обособленное подразделение указанное обращение подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации обращения Уполномоченным МФЦ, если при этом не установлены более короткие сроки рассмотрения.

2.3. Срок рассмотрения жалоб в рамках [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 составляет 15 рабочих дней со дня их регистрации в органе, уполномоченном на их рассмотрение, если более короткие сроки рассмотрения жалоб не установлены органом, уполномоченным на их рассмотрение.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращение гражданина, поступившее в Уполномоченный МФЦ или Обособленное подразделение в пределах соответствующих полномочий подлежит обязательному рассмотрению.

3.2. Обращения граждан, направленные любым предусмотренным действующим законодательством способом в адрес Обособленного подразделения, содержащие предложение, заявление или жалобу, касающиеся деятельности указанного Обособленного подразделения, рассматриваются руководителем соответствующего Обособленного подразделения с оказанием, при необходимости, консультационной и методологической помощи со стороны

Уполномоченного подразделения или иного структурного подразделения Уполномоченного МФЦ, в компетенцию которого входит решение затронутых в обращении вопросов (далее – Структурное подразделение).

3.3. Обращения граждан, затрагивающие вопросы, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг, направленные любым предусмотренным действующим законодательством способом в адрес Обособленного подразделения, содержащие жалобу на действия (бездействие) руководителя указанного подразделения, а также аналогичные обращения граждан, содержащие предложение, заявление или жалобу, адресованные руководству МФЦ рассматриваются Уполномоченным подразделением.

3.4. По результатам предварительного рассмотрения обращения принимаются следующие решения:

- о принятии обращения к рассмотрению по существу поставленных в нем вопросов и подготовке ответа гражданину;

- об оставлении обращения без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с 3.5. Порядка;

- о направлении обращения на рассмотрение по существу поставленных в обращении вопросов в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или иную организацию в соответствии с их компетенцией;

- об оставлении обращения, содержащего вопросы, по которым переписка с гражданином прекращена, без рассмотрения;

- о возвращении гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

3.6. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения гражданина ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый или электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись, а также инициалы, фамилию и контактный телефон ответственного за рассмотрение данного обращения работника МФЦ.

3.7. Регистрацию ответа на обращение гражданина в журнале исходящей корреспонденции осуществляет подразделение МФЦ, ответственное за делопроизводство.

3.8. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата (повторного экземпляра или копии одного и того же обращения от одного и того же заявителя) либо поступлении дубликата до окончания рассмотрения основного обращения дается единый ответ.

3.9. На коллективное обращение ответ дается каждому заявителю отдельно либо на имя гражданина, в адрес которого просят направить ответ.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. МФЦ осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется руководителем Подразделения МФЦ, в котором обращение находилось на рассмотрении.

4.3. Уполномоченное подразделение в рамках осуществления внутриведомственного контроля проверяет состояние работы с обращениями граждан в Обособленных подразделениях.

4.4. В случае систематического или грубого нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан работники МФЦ несут ответственность в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации.

4.5. В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности в ходе работы с обращениями граждан МФЦ на постоянной основе проводится аналитическая работа, по результатам которой выявляются и устраняются причины, порождающие жалобы граждан.