



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ»  
КРАПИВИНСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА

П Р И К А З

от 01.02.2023 № 24-О  
пгт. Крапивинский

Об утверждении Положения  
о порядке рассмотрения  
обращений граждан

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения организации личного приема граждан, рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального округа (Приложение).

2. Программисту Панову М.А. разместить текст Положения о порядке рассмотрения обращений граждан на официальном сайте учреждения.

3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



 А.И. Павлова

С приказом ознакомлен:

Дата: 01.02.2023

 М.А. Панов

Приложение

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом КЦСОН  
Крапивинского округа  
от 01.02.2023 № 24-О

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в муниципальном бюджетном учреждении**  
**«Комплексный центр социального обслуживания населения»**  
**Крапивинского муниципального округа**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального округа (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Устава муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального округа.

1.3. Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Крапивинского муниципального округа (далее – учреждение), в пределах своей компетенции, обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется по телефону и посредством ее размещения: на официальном сайте учреждения – [kcsou09@mail.ru](mailto:kcsou09@mail.ru), на информационном стенде учреждения.

1.5. Письменные обращения могут быть направлены в учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 652440, Кемеровская область-Кузбасс, Крапивинский муниципальный округ, пгт. Крапивинский, ул. Школьная, дом 7А;
- письменное обращение по факсу: +7(38446) 22-4-60;
- письменное обращение (электронное письмо) на адрес электронной почты: [kcsn09@mail.ru](mailto:kcsn09@mail.ru).

## **2. Порядок работы с обращениями граждан**

### 2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений.

2.1.1. Организация рассмотрения обращений граждан и их учет в учреждении осуществляется делопроизводителем, ответственным за прием входящей корреспонденции.

При поступлении письменного обращения в учреждение делопроизводитель, ответственный за прием входящей корреспонденции:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа на адрес электронной почты учреждения распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменного обращения, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат.

Делопроизводитель, принявший обращение, проверяет правильность адресата и регистрирует в журнале регистрации обращений граждан.

### 2.2. Порядок регистрации письменных обращений.

2.2.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение одного дня со дня поступления.

Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило;

- указывается тематика обращения и поставленные заявителем вопросы;

- указывается льготная категория авторов обращений (при наличии);

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской;

2.2.2. При повторном поступлении обращения к нему подбирается имеющаяся переписка. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

2.2.3. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору учреждения либо лицу, исполняющему его обязанности. Если обращения адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

2.3. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.3.1. Обращение, поступившее в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение граждан в обязательном порядке должно содержать либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество руководителя, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответы, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном формате.

2.3.2. Срок рассмотрения обращений граждан не более 30 дней со дня регистрации.

Директор учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, директор либо лицо, исполняющее его обязанности, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении гражданина 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, руководитель учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о

безосновательности очередного обращения и прекращений переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения поступали в учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение.

В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении при этом обращении, содержащее обжалование судебного решения, не возвращаются.

2.3.6. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции учреждения, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

#### 2.4. Подготовка ответов на обращения граждан.

2.4.1. После рассмотрения директором учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности, поступивших обращений граждан, они передаются на исполнение в структурное подразделение учреждения либо должностному лицу учреждения согласно резолюции.

2.4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости, - с участием гражданина, направившего обращение;

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

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3.5. настоящего Положения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его с заместителем директора учреждения.

Ответ оформляется на официальном бланке учреждения, и подписывается директором учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности.

2.4.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.4.5. Отправление ответа на обращение осуществляется делопроизводителем после присвоения исходящего регистрационного номера.

2.4.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

2.4.7. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

2.4.8. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Кемеровской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.4.9. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно.

2.5. Порядок хранения рассмотренных обращений.

2.5.1. Дела, формируемые по обращению граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.5.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. На информационных стендах в помещениях учреждения обеспечивается доступ граждан к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции учреждения.

3.2. Прием граждан в учреждении ведется в соответствии с графиком утвержденным приказом учреждения:

- директором учреждения: вторник с 9:00 часов до 12:00 часов, четверг с 14:00 часов до 17:00 часов. В случае отсутствия директора прием ведет заместитель директора учреждения.

3.3. Учет обращений граждан, поступивших в ходе личного приема, регистрируется в Журнале личного приема граждан.

3.4. По решению директора к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные сотрудники учреждения. В случае невозможности проведения личного приема граждан директором по объективным причинам (вызов на совещание, срочная командировка и

т.п.) указанный прием проводят уполномоченные лица на основании устного поручения директора.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется карточка личного приема гражданина (Приложение).

3.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны; родители, опекуны и попечители детей-инвалидов; беременные женщины; родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

3.7. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.8. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями, должностными лицами учреждения в соответствии с их компетенцией.

3.10. В случае необходимости директор либо заместители директора дают поручения должностным лицам соответствующих

структурных подразделений учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу.

#### **4. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

4.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем директора учреждения.

4.3. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Снятие обращения с контроля осуществляет директор учреждения.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению учреждения не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение к Положению  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в КЦСОН Крапивинского округа

**КАРТОЧКА**  
**личного приема гражданина**

№ \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

Краткое содержание обращения:

Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность принимающего лица:

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

Отметка о результате приема:

Отметка о получении письменного обращения во время приема  
(да, рег. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ /нет): \_\_\_\_\_

Письменное обращение направлено по принадлежности:

Примечание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись принимающего лица)

« \_\_\_\_\_ »

(дата)

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.