

Утверждено приказом  
автономного учреждения Воронежской области  
«Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг»  
от *17.08.2014* 2014 г. № *04-03/14*

**Положение «О порядке рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц, поступающих в автономное учреждение Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», а также электронных обращений граждан и юридических лиц, поступающих на официальный сайт автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (mfc.vrn.ru) и в адрес электронной почты АУ «МФЦ» (odno\_okno@govvrn.ru, mfc@govvrn.ru)»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, и устанавливает порядок рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц (далее – обращения), поступающих в АУ «МФЦ», а также электронных обращений граждан и юридических лиц, поступающих на официальный сайт АУ «МФЦ» (mfc.vrn.ru) и в адрес электронной почты АУ «МФЦ» (odno\_okno@govvrn.ru, mfc@govvrn.ru).

1.3. Настоящее Положение разработано в целях совершенствования деятельности АУ «МФЦ» по организации защиты прав и законных интересов граждан на обращение, а также создания эффективной системы организации рассмотрения обращений граждан. Положение определяет общие правила и устанавливает порядок приема и рассмотрения обращений граждан должностными лицами АУ «МФЦ» и его территориальными подразделениями.

1.4. Настоящее Положение распространяется на:

- письменные обращения, соответствующие требованиям ст. 7 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- электронные обращения граждан, соответствующие требованиям ст. 7 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ, поступающие на официальный сайт АУ «МФЦ» [mfc.vrn.ru](http://mfc.vrn.ru) (далее – Официальный сайт), а также направленные в адрес электронной почты АУ «МФЦ» ([odno\\_okno@govvrn.ru](mailto:odno_okno@govvrn.ru), [mfc@govvrn.ru](mailto:mfc@govvrn.ru)).
- индивидуальные обращения в рамках раздела «вопрос-ответ», поступающие на Официальный сайт (далее – Обращения).

1.5. К рассмотрению принимаются:

1.5.1. Письменные обращения граждан, органов, учреждений, организаций, представителей юридических лиц, с указанием фамилии, имени, отчества (наименования), номера телефона, обратного адреса;

1.5.2. Направленные в электронном виде обращения граждан, органов, учреждений, организаций, представителей юридических лиц, с указанием фамилии, имени, отчества (наименования), номера телефона, адреса электронной почты и темы обращения в соответствующих полях для заполнения, оформленные в соответствии с прилагаемой формой ввода;

1.5.3. Индивидуальные обращения граждан с указанием имени, номера телефона и темы обращения в рамках раздела «вопрос-ответ».

1.6. Обращения должны содержать вопросы, относящиеся к компетенции органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций, чьи услуги предоставляются на базе АУ «МФЦ», а также вопросы организации деятельности АУ «МФЦ».

1.7. Обращения, содержащие некорректные выражения, общие рассуждения по политическим и экономическим проблемам, рекламу, нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы, а также те, из которых не представляется возможным понять существо вопроса и текст которых не поддается прочтению, не рассматриваются, о чем заявитель уведомляется в установленном порядке.

1.8. АУ «МФЦ» вправе принять решение о прекращении переписки с гражданином по одному и тому же вопросу, на который ему многократно (2 и более раз) давались ответы по существу и в очередном сообщении им не приводятся новые доводы или обстоятельства. О принятом решении заявитель уведомляется в установленном порядке.

## 2. Порядок рассмотрения Обращений

2.1. Обращения, указанные в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц (Приложение №1) в течение установленного законом срока.

Обращения, указанные в п. 1.5.3. настоящего Положения, подлежат хранению в электронном виде в течение календарного года.

2.2. Зарегистрированные Обращения, указанные в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения, поступившие в уполномоченный МФЦ (Дружинников, 3 Б), докладываются директору, при необходимости направляются в филиалы АУ «МФЦ» для рассмотрения по существу.

2.2.1. Зарегистрированные Обращения, указанные в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения, поступившие в филиалы АУ «МФЦ», докладываются руководителю подразделения и рассматриваются уполномоченными лицами по существу.

В случае если Обращение поступает в филиал АУ «МФЦ» на имя директора АУ «МФЦ», уполномоченным лицом филиала готовится проект ответа на данное обращение и пересылается с копией обращения в течение 7 дней с даты регистрации в уполномоченный МФЦ.

2.3. Обращения, указанные в п. 1.5.1., 1.5.2. настоящего Положения, рассматриваются всесторонне и по существу уполномоченным лицом в установленные законом сроки с привлечением необходимых специалистов в части специфики предоставления государственных и муниципальных услуг.

При невозможности дать исчерпывающий ответ на вопрос, содержащийся в Обращении, уполномоченное лицо в установленные законом сроки, пересылает такое Обращение в адрес электронной почты или на почтовый адрес органов (организаций), в компетенции которых находится возможность всестороннего и полного ответа на поставленный вопрос, о чем уведомляются авторы обращений (при соответствии требованиям, указанным в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения).

2.3.1. Обращения, указанные в п. 1.5.3. настоящего Положения, рассматриваются всесторонне и по существу уполномоченным лицом с привлечением необходимых специалистов в части специфики предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.4. Обращения, указанные в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения, содержащие благодарность сотруднику АУ «МФЦ» или благодарность работе АУ «МФЦ» в целом, регистрируются, принимаются к сведению и ответу не подлежат.

2.5. Ответы на обращения граждан, указанные в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения и поступившие в уполномоченный МФЦ, подписываются директором АУ «МФЦ», регистрируются в Журнале регистрации ответов на обращения граждан и юридических лиц (приложение № 2) и направляются посредством почтовой связи или в форме электронного документа на почтовые адреса или адреса электронной почты, указанные в обращениях.

2.5.1. Ответы на обращения граждан, указанные в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения и поступившие в филиалы АУ «МФЦ», подписываются руководителем филиала АУ «МФЦ», регистрируются в Журнале регистрации ответов на обращения граждан и юридических лиц (приложение № 2) и направляются посредством почтовой связи или в форме электронного документа на почтовые адреса или адреса электронной почты, указанные в обращениях.

2.6. Ответы на наиболее актуальные обращения граждан, указанные в п. 1.5.3. настоящего Положения, подлежат размещению уполномоченным лицом на Официальном сайте АУ «МФЦ» ([mfc.vrn.ru](http://mfc.vrn.ru)) в свободном доступе.

### **3. Статистика и отчетность**

3.1. Ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за истекшим кварталом, структурным подразделениям АУ «МФЦ» необходимо направлять в сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц отчет о проведенной работе по рассмотрению письменных обращений, соответствующих требованиям, указанным в п. 1.5.1. и 1.5.2. настоящего Положения (Приложение № 3).

3.2. Ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за истекшим кварталом, сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц обобщает предоставленную информацию и направляет сводный отчет, заверенный личной подписью руководителя сектора (Приложение № 4), заместителю директора АУ «МФЦ», в чьи полномочия входит рассмотрение обращения граждан и юридических лиц.

#### **4. Ответственные лица**

4.1. Лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, назначаются приказом АУ «МФЦ» «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц, поступающих в автономное учреждение Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», а также электронных обращений граждан и юридических лиц, поступающих на официальный сайт автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (mfc.vrn.ru) и в адрес электронной почты АУ «МФЦ» (odno\_okno@govvrn.ru, mfc@govvrn.ru)».

4.2. Лица, ответственные за рассмотрение вопросов, указанных в п. 1.5.1., 1.5.2. и 1.5.3. настоящего Положения, и подготовку ответов на обращения граждан несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений.

#### **5. Контроль за порядком рассмотрения обращений и предоставлением статистических данных**

5.1. Контроль за регистрацией, рассмотрением и подготовкой ответов на обращения, соответствующие требованиям ст. 7 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также за проведение необходимых мероприятий по сохранению в электронном виде и подготовке ответов на индивидуальные обращения, в рамках раздела «вопрос-ответ», поступающие на Официальный сайт АУ «МФЦ», за проведение мероприятий по размещению ответов на индивидуальные обращения, в рамках раздела «вопрос-ответ», поступающие на Официальный сайт АУ «МФЦ» (mfc.vrn.ru), за полнотой, достоверностью и своевременностью предоставления статистических сведений о работе с обращениями граждан и юридических лиц, поступающих в адрес АУ «МФЦ», возлагается приказом АУ «МФЦ» «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения письменных обращений граждан и юридических лиц, поступающих в автономное учреждение Воронежской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», а также электронных обращений граждан и юридических лиц, поступающих на официальный сайт автономного учреждения Воронежской области «Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг» (mfc.vrn.ru) и в адрес электронной почты АУ «МФЦ» (odno\_okno@govvrn.ru, mfc@govvrn.ru)».