Утверждаю
Директор МБУ «Молодёжный центр
города Горно-Алтайска»

П.С. Стародубцева

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в муниципальном бюджетном учреждении
«Молодёжный центр города Горно-Алтайска»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее 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 Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Муниципальное бюджетное учреждение «Молодёжный центр города Горно-Алтайска» (далее – Молодёжный центр) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Молодёжный центр в письменной форме, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Местонахождение Молодёжного центра: 649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. Павла Кучияк, д. 2

Контактный телефон: 8(38822)2-57-97

Адрес электронной почты: molodcentr04@mail.ru

График работы Молодёжного центра: понедельник - пятница: 8:00 – 17:00; перерыв: 13:00-14:00; суббота - воскресенье: выходные дни.

Сведения о местонахождении Молодёжного центра, почтовый адрес, контактные телефоны, электронная почта размещаются на официальном сайте учреждения (molodcentr04@mail.ru), а также в официальной группе Молодёжного центра в социальной сети ВКонтакте (https://vk.com/molodcentrga).

2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций

2.1. Порядок регистрации обращений

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов в Молодёжном центре.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми, 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 от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения 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 распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.1.2. Все поступающие в Молодёжный центр обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. При регистрации на обращении ставится отметка, где указываются входящий номер и дата регистрации.

2.1.4. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется директору Молодёжного центра или лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в Молодёжный центр в письменной форме или в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Молодёжного центра, либо фамилию, имя, отчество директора Молодёжного центра, либо его должность. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, 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 Молодёжный центр в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме,

и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

2.2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Молодёжного центра, 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.

2.2.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или его почтовый адрес, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Молодёжный центр 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.

2.2.5. В случае, 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, директор Молодёжного центра вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Молодёжный центр. Гражданин, направивший обращение, такое обращение, уведомляется о данном решении.

2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения директором Молодёжного центра поступивших обращений граждан они передаются на исполнение сотрудникам учреждения согласно резолюции.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение, в течение трех дней сотрудником, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению обращения по вопросам, входящим в компетенцию Молодёжного центра;

- о направлении по принадлежности в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к ведению Молодёжного центра, с извещением об этом автора обращения;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных пунктом 2.2.4-2.2.5 настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю и согласовывает его в установленном порядке. Ответ на обращение оформляется на бланке Молодёжного центра и подписывается директором Молодёжного центра либо уполномоченным должностным лицом.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя одного из лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

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

2.3.7. По результатам рассмотрения письменного обращения подготовленный ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

3. Организация личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Молодёжного центра, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Молодёжного центра 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.

Для написания заявления в Молодёжном центре гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан осуществляется директором Молодёжного центра ежедневно в соответствии с графиком работы Молодёжного центра.

В случае отсутствия директора Молодёжного центра в часы приема прием граждан осуществляют сотрудники Молодёжного центра.

3.3. При осуществлении записи на личный прием ведется учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 2 к настоящему Положению.

3.4. По решению директора Молодёжного центра к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться сотрудники Молодёжного центра.

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).

3.6. 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. 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 настоящим Положением порядке.

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

3.7. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Молодёжного центра, 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.

3.8. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены 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 Молодёжным центром.

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 рассмотрения обращений граждан, полноты рассмотрения вопроса, указанного в обращении, осуществляется директором Молодёжного центра.

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