

Муниципальное бюджетное учреждение  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
по Центральному району города Челябинска»  
ул. Смирных, д. 21 - а, Челябинск, 454126  
Телефон (351) 265-65-43

---

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУ «КЦСОН  
по Центральному району  
г. Челябинска»



Н.В. Мачикина

2011 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

об организации приема и порядке рассмотрения обращений граждан

### I. Общие положения

1. Работа с обращениями граждан в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения по Центральному району города Челябинска» (далее по тексту Центр) регулируется инструкцией по делопроизводству, утвержденной директором Центра 01.11.2011 и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в соответствии с настоящим Положением.

2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан возлагается на заместителя директора, обязанности по регистрации, учету и контролю сроков рассмотрения письменных и устных обращений возлагаются на документоведа и закрепляются за ними на основании должностных инструкций.

## II. Организация приема граждан.

2.1. Личный прием граждан в Центре осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме или в форме устного личного обращения.

2.2. Прием граждан организуется в следующие дни и часы недели:

Директор Центра - понедельник с 13:00 ч. до 16:00ч.  
- среда с 8:30ч. до 12:00ч.

заместитель директора - вторник с 13:00ч. до 16:00ч.  
-четверг с 8:30ч. до 12:00ч.

зав. отделениями и специалисты - с понедельника по четверг - с 8:30ч. до 17:30ч.

пятница с 8:30ч. до 16:15ч.  
с перерывом на обед с 12:00ч. до 12:45ч.

2.3. Информация о графике приема руководства Центра и специалистов отделений размещена в холле первого этажа.

2.4. Обращения граждан о личном приеме рассматриваются сотрудниками Центра на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Центра.

- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

- предоставляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

В случае если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме с разъяснением причины отказа.

Сообщение с разъяснениями причины отказа подписывается директором Центра и направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления обращения.

2.5. Личную ответственность за организацию приема несет директор Центра.

2.6. Сотрудники Центра, ведущие прием, при рассмотрении обращений граждан обязаны внимательно разбираться в существе каждой жалобы и каждого заявления, создавая атмосферу объективного принципиального, доброжелательного отношения к просьбам граждан, принимать меры для возможно более полного разрешения поставленных вопросов.

Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Центра, ему разъясняются его права и порядок обращения в соответствующие государственные органы.

2.7. Заведующие отделениями, а также специалисты отделений во время приема ведут журнал приема по установленной форме.

2.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

### III. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан осуществляется документоведом Центра:

а) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостности упаковки;

б) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов;

в) комплектует прилагаемые к поступившему письму документы (при их наличии).

3.2. Поступившие письменные обращения граждан регистрируются документоведом Центра в журнале регистрации письменных обращений в течение 3 дней с момента поступления в Центр. При регистрации указывается порядковый номер обращения, дата поступления, Ф.И.О. заявителя, адрес заявителя, вид обращения, категория заявителя, краткое содержание обращения. Повторным и многократным обращениям граждан (в течение года от даты первой регистрации) присваивается входящий номер первичной регистрации.

3.3. Письменное обращение с приложениями передаются директору Центра на резолюцию. Директор Центра определяет относится ли решение поставленных в письменном обращении вопросов к компетенции одного специалиста или нескольких должностных лиц.

3.4. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию Центра, то обращения в семидневный срок со дня регистрации направляются для подготовки ответов в другие учреждения и ведомства, в компетенции которых находится рассмотрение вопросов, изложенных в обращении.

3.5. Результаты рассмотрения документов директором Центра отражаются в резолюции, в которой указывается исполнитель, срок исполнения, личная подпись, дата составления. Если исполнителей несколько, они все указываются в резолюции. Ответственным за выполнение поручения считается исполнитель, чья фамилия указана первой. Ответственный исполнитель и соисполнители в равной мере несут ответственность за своевременное исполнение документа.

3.6. Документы с резолюцией директора Центра возвращаются к документоведу, который делает копии документов и обращения. Первый

экземпляр остается в контрольной папке, второй передается исполнителю под роспись.

3.7. Заявления и обращения граждан считаются исполненными, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, разрешены и дан ответ заявителю.

3.8. В случае необходимости для рассмотрения обращения специалистам может быть обеспечено его рассмотрение с выездом на место.

#### IV. Сроки рассмотрения обращений.

1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные обращения, не требующие дополнительного изучения и (или) проверки, рассматриваются не позднее 15 дней со дня их регистрации. В случаях, требующих для рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на один месяц, с письменным уведомлением заявителя и обоснованием необходимости продления срока. Право продления срока рассмотрения обращения предоставляется директору Центра.

2. Устные обращения, не требующие дополнительного изучения и (или) проверки, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны, а личность обратившегося гражданина известна или установлена, рассматриваются безотлагательно.

3. Срок исполнения обращения начинается с даты регистрации.

## V. Контроль за рассмотрением обращений.

1. Заместитель директора за 2 дня до истечения срока рассмотрения обращения, напоминает исполнителям о необходимости своевременного принятия решения. В случае истечения срока рассмотрения, может представить директору Центра докладную записку о неисполнении должностными лицами поручений руководителя.

2. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается. Контроль заканчивается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер.

3. Снятие с контроля письменного обращения, осуществляется директором Центра, а в его отсутствие заместителем .

4. Подготовленные специалистами Центра акты материально-бытового обследования передаются заместителю директора, который в свою очередь подготавливает при необходимости ответы либо дополнительную информацию к актам и передает на подпись директору Центра.

5. В случае нарушения без уважительной причины установленного порядка рассмотрения обращений исполнитель, ответственный за выполнение поручений, в течение трех дней представляет объяснительную записку директору Центра для принятия соответствующих мер.