**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**«ЦЕНТР ФИНАНСОВОГО И БУХГАЛТЕРСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**ГОРОДА НОВОЧЕБОКСАРСКА ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»**

**(МБУ «ЦФБО»)**

**ПРИКАЗ**

**«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 года № \_\_\_\_\_**

**Об утверждении Положения**

**о порядке рассмотрения обращений**

**граждан в МБУ «ЦФБО»**

Во исполнение положений Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУ «ЦФБО» (приложение 1 к приказу).
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения в течение десяти рабочих дней со дня его регистрации.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор В.И. Ялуткин

С приказом ознакомлены:

Приложение 1

к приказу МБУ «ЦФБО»

от \_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в МБУ «ЦФБО»**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в МБУ «ЦФБО» (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

1.2. Организация работы с письменными и устными обращениями граждан в МБУ «ЦФБО» (далее – учреждение), а также с обращениями граждан на сайт учреждения должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

1.3. Расследование нарушений выполнения функциональных должностных обязанностей и норм профессиональной этики работником учреждения может быть проведено только по поступившей на него обоснованной жалобе, поданной в письменной форме.

1.4. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее – обращение) – направленные должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение – рекомендация гражданина, изложенная в письменной форме или в форме электронного документа направленная на улучшение деятельности учреждения;

3) заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности работников учреждения;

4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции управления учреждением.

1.5**.** Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Повторнымисчитаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Анонимнымисчитаются письма граждан без указания фамилии, адреса; следовательно, такие обращения оставляются без ответа.

**2. Предмет регулирования правоотношений**

2.1. Суть и действие настоящего Положения распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

2.2. Установленный настоящей Положением порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.3. Настоящее Положение не распространяется на: обращения и жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; обращения и запросы, направленные должностными лицами учреждений, которым МБУ «ЦФБО»оказывает услуги по ведению бюджетного (бухгалтерского), налогового учета и составлению налоговой отчетности.

**3. Организация работы с обращениями**

3.1. Ответственность за организацию делопроизводства по письмам и устным обращениям граждан, обращениям по электронной почте учреждения возлагается на административный отдел учреждения. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан несёт специалист, замещающий в учреждении должность «делопроизводитель административного отдела».

3.2. Принятие решения по рассмотрению обращений граждан осуществляется руководством учреждения.

3.3. Непосредственное исполнение поручений по результатам рассмотрения обращений граждан осуществляется ответственными работниками учреждения, которые предоставляют необходимую информацию по факту обращения, оформленную в виде служебной или объяснительной записки.

3.4. Должностные лица задействованные в рассмотрении обращения:

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

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- формируют объективный и развернутый ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- направляют уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в уполномоченный государственный орган или орган местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

3.5. Письменное обращение, а также обращение на официальную электронную почту учреждения подлежит обязательной регистрации в журнале учета в течение трех дней с момента поступления, ответственным за ведение делопроизводства.

3.6. Обращения, поступившие в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

3.7. В исключительных случаях директор учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

3.8. Обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

**4. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения**

4.1. При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#100061) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#000018) этого Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с [законодательством](consultantplus://offline/ref=518E3401B4D129DE79F1DC9580427500E83A3DB0F215D27DA3ED09C511813AA675BB3D92FD468486B4T4L) Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Гражданин может получить дальнейшую информацию, касающуюся обработки его обращения, назвав свои фамилию, имя, отчество и адрес места жительства по телефону: учреждения в рабочие дни и часы учреждения.

4.3. Граждане и их объединения, обратившиеся в установленном законодательством порядке в учреждение, имеют право воспользоваться предусмотренными действующим законодательством РФ формами общественного и государственного контроля за деятельностью учреждения по работе с обращениями граждан.

4.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение с критикой деятельности учреждения, либо должностного лица, работающего в учреждении, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение персональных данных и сведений конфиденциального характера, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является по отношению к МБУ «ЦФБО» разглашением сведений, содержащихся в обращении, в случае перенаправления учреждением письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**5. Требования к оформлению обращений**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: название организации в которую он обращается; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица; свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), свой почтовый адрес и адрес электронной почты (может добавить номер контактного телефона), по которому должен быть направлен ответ; уведомление о переадресации обращения (при необходимости), 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.

5.2. Обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (при необходимости), излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

**6. Порядок рассмотрения обращений**

6.1. В случае, 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.

6.2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, 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.

6.4. 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, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=518E3401B4D129DE79F1DC9580427500E03D32B9F1188F77ABB405C7B1T6L), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. 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 соответствующий государственный орган или орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

**7. Порядок направления ответа на обращение**

7.1. Ответ на обращение подписывается директором учреждения или иным должностным лицом уполномоченным на совершение данных действий.

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

7.3. Одновременно с отправкой ответа гражданину в СЭД учреждения формируется уведомление, в котором содержатся дата, вид отправки и результат отправки ответа заявителю.

**8. Личный приём граждан**

8.1. Запись граждан на личный прием в учреждение осуществляется на основе их обращений о записи на личный прием при личном посещении учреждения или по направлению обращения на электронную почту учреждения: [nowch-cfpo@cap.ru](mailto:nowch-cfpo@cap.ru) .

Прием граждан осуществляется в помещениях учреждения каждый вторник с 9:00 до 12:00, по адресу: Чувашская Республика, г. Новочебоксарск, ул. Коммунистическая, д. 2а.

8.2. При поступлении обращения гражданина о записи на личный прием ответственный специалист поверяет его на соответствие следующим требованиям:

1) наличие в обращении фамилии, имени, отчества гражданина (или его представителя, уполномоченного в установленном законом порядке) и его адреса (почтового или адреса электронной почты);

2) указание конкретной информации, сути предложения, заявления или жалобы (обращение должно содержать подробную тематику вопроса);

4) предоставленные гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

При поступлении обращения с нарушением указанных требований гражданину может быть отказано в записи на личный прием с обязательным разъяснением причины отказа.

8.3. Личный прием граждан осуществляется руководством учреждения. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на официальном сайте учреждения.

8.4. При личном приеме гражданин(ка) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.5. Содержание озвученного устного обращения в ходе личного приёма заносится в журнале приёма граждан (форма журнала представлена в Приложении 1).

8.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в журнале согласно порядку, установленном настоящим положением.

8.7. 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 Журнале приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**9. Организация системы контроля**

9.1. Директор учреждения осуществляет в пределах своей компетенции внутренний 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.

9.2. Письменные обращения граждан, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения. Письма и материалы по устному обращению хранятся пять лет, после чего составляется акт об их уничтожении, подписанный членами экспертной комиссии, и утверждается директором учреждения.

**10. Заключительные положения**

* 1. Ответственность работников учреждения по исполнению требований законодательства РФ по реализации прав обращения граждан РФ и положений настоящего документа регулируется законодательством РФ и локальными актами учреждения.
  2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.
  3. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.
  4. Со дня введения в действие настоящего документа, локальные нормативные акты и иные внутренние документы учреждения, регулирующие порядок организации рассмотрения обращений граждан и принятые до его утверждения, применяются в части, непротиворечащей ему.

10.5. Срок действия настоящего положения не ограничен. При изменении законодательства РФ в него вносятся изменения и дополнения в установленном порядке.

Приложение 1

к Положению о порядке рассмотрения

обращений граждан в МБУ «ЦФБО»

**Журнал приема граждан в МБУ «ЦФБО»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО гражданина, паспортные данные | Адрес регистрации, контактный телефон гражданина | Краткое содержание обращения | Дата приема | Результаты приема |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |