

Российская Федерация
Ростовская область
Администрация города Ростова-на-Дону

**Муниципальное казенное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг города Ростова-на-Дону»**

ПРИКАЗ

19.10.2018

№ 68

**Об утверждении Положения о порядке
работы с обращениями в МКУ «МФЦ
города Ростова-на-Дону»**

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ), в целях организации в учреждении работы по рассмотрению обращений граждан и приему от заявителей жалоб в рамках правоотношений регулируемых Законом № 210-ФЗ **приказываю:**

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» (далее – Положение) согласно приложению.

2. Начальникам отделов обслуживания, обращений граждан, обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, информационных технологий, организационно-методического обеспечения, заведующему сектором по работе с персоналом отдела кадрового обеспечения МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» до 01.11.2018 обеспечить в рамках своей компетенции:

- ознакомление сотрудников (под подпись) с настоящим приказом и организовать изучение Положения;

- наличие книг отзывов и предложений, предусмотренных Положением;
- определение и назначение ответственных лиц за организацию приема и передачи жалоб в уполномоченные органы;

- размещение на официальном сайте и в отделах обслуживания МФЦ (в залах приема граждан, на информационных стендах) информации предусмотренной пунктом 1.4 Положения;

- разработку и внесение в ИИС ЕС МФЦ РО алгоритма услуги по приему от заявителей жалоб на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Начальнику отдела обращений граждан, отдела организационно-методического обеспечения и заведующему сектором по работе с персоналом

отдела кадрового обеспечения МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» организовать в рамках своей компетенции разработку обучающего материала по порядку приема и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг и обучение сотрудников учреждения.

4. Пункт 1 настоящего приказа вступает в силу с 01.11.2018.

5. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Начальник

Ю.А. Зданевич

Приложение
к приказу МКУ «МФЦ
города Ростова-на-Дону»
от 19.10.2018 № 68

**Положение
о порядке работы с обращениями
в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону»**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» (далее – Порядок) определяет порядок и сроки рассмотрения обращений в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» (далее - МФЦ), направления на обращения ответов в соответствии с законодательством Российской Федерации и Уставом МФЦ города Ростова-на-Дону.

1.2. Положение применяется в отношении:

1.2.1. Индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб, запросов (далее - обращений) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих в МФЦ города Ростова-на-Дону в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.2.2. Жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, поступающих от граждан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами 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, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, утвержденными постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840;

1.2.3. Отдельных видов обращений, рассматриваемых в особом порядке.

1.3. Информация о порядке рассмотрения обращений размещается на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (mfcrnd.ru).

1.4. На официальном сайте МФЦ, в отделах обслуживания МФЦ размещается следующая информация:

порядок направления обращений в МФЦ, а также порядок их рассмотрения;

порядок организации личного приема граждан;

график приема граждан начальником учреждения;

почтовый, электронный адреса для направления письменных обращений в МФЦ;

единий (многоканальный) телефон отдела обращений граждан МФЦ.

1.5. Начальники отделов обслуживания принимают исчерпывающие меры, направленные на решение вопросов, возникающих при предоставлении государственных и муниципальных услуг, предотвращение конфликтных ситуаций.

2. Порядок приема и рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб), соответствующих требованиям Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

2.1. Обращения граждан в МФЦ могут поступать:

посредством почтового отправления по адресу нахождения учреждения (344022, г.Ростов-на-Дону, пер. Крепостной, д. 77);

непосредственно в любой офис МФЦ;

в виде интернет-обращения на официальный сайт МФЦ (www.mfcrnd.ru)

на адрес электронной почты МФЦ (info@mfcrnd.ru);

в ходе личного приема начальником учреждения (заместителями начальника);

2.2. Граждане могут направлять в МФЦ как индивидуальные, так и коллективные обращения.

2.3. Основанием для регистрации обращений является поступление в МФЦ письменного обращения гражданина или обращения, поступившего в форме электронного документа, устного обращения.

2.4. Обращения, поступившие в МФЦ, подлежат обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня поступления обращения. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация обращения производится не позднее рабочего дня, следующего за праздничными и выходными днями.

2.5. Регистрация обращений граждан, поступивших в адрес МФЦ, производится специалистом отдела обращений граждан, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ.

Регистрация поступающих письменных обращений производится в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

При этом на самом обращении проставляется штамп, в котором указывается входящий регистрационный номер и дата регистрации.

Регистрации и учету подлежат все поступившие в МФЦ обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

Обращения граждан в форме электронного сообщения, направленные на официальный сайт, а также по адресу электронной почты МФЦ, распечатываются на бумажном носителе специалистом отдела обращений граждан, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ.

Почтовые конверты, в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

2.6. При поступлении письменного обращения в отдел обслуживания МФЦ нарочно, сотрудник проставляет на документе отметку «принято», подпись

и дату принятия обращения и в течение одного рабочего дня, с момента принятия обращения, направляет сканированную копию принятого обращения специалисту отдела обращений граждан, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, для регистрации в системе «Дело».

Подлинник письменного обращения гражданина направляется специалисту отдела обращений граждан, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, в течение пяти рабочих дней, с момента принятия обращения отделом обслуживания МФЦ.

2.7. Прошедшие регистрацию обращения передаются на рассмотрение и подготовки поручения начальнику учреждения (заместителю начальника).

Специалист отдела обращений граждан, ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, передает копию обращения на исполнение, согласно резолюции начальника учреждения (заместителя начальника) с указанием срока и порядка его рассмотрения сотруднику МФЦ, ответственному за исполнение поручения.

В случае если в резолюции определены исполнителями несколько сотрудников МФЦ, ответственным за исполнение поручения является сотрудник, указанный в поручении первым, соисполнителям поручения также направляются копии обращения.

2.8. В случае изменения резолюции начальником учреждения (заместителем начальника), обращение направляется специалисту отдела обращений граждан, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, для внесения изменений в регистрационной карточке системы «Дело» и направления обращения новому исполнителю.

2.9. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции МФЦ, в течение семи дней со дня их регистрации в МФЦ направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.10. Письменное обращение, поступившие в МФЦ, рассматривается в течение тридцати дней, со дня его регистрации в учреждении.

Начальником учреждения (заместителем начальника) могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен начальником учреждения, но не более чем на тридцать дней. При этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и при необходимости органу, переславшему обращение гражданина.

2.11. Срок подготовки исполнителем ответа по письменному обращению, включая согласование руководителем структурного подразделения, не должен превышать пятнадцати дней, с момента регистрации обращения.

По обращениям, принятым к рассмотрению, окончательный ответ готовится руководителем структурного подразделения МФЦ, ответственным в рамках резолюции за рассмотрение обращения, и подписывается начальником учреждения или заместителем начальника в рамках установленной компетенции.

Ответ на обращение направляется на официальном бланке МФЦ установленного образца, в том числе в форме электронного документа, в формате PDF.

Отправка подписанных ответов по обращениям осуществляется в течение двух рабочих дней с момента регистрации исходящего документа сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в письменной форме.

По письменному заявлению (отметке в обращении) гражданина ответ на обращение может быть получен заявителем в МФЦ (отделе обслуживания) лично. При этом гражданин на втором экземпляре ответа производит запись о его получении, указывает свои фамилию и инициалы, дату получения, ставит подпись.

2.12. Ответ на обращение не дается, если:

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

- текст письменного обращения не поддается прочтению, 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;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в обращении обжалуется судебное решение (в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему МФЦ многократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальником учреждения может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение и более ранние обращения направлялись в учреждение или одному и тому же

должностному лицу учреждения, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

2.13. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступающих на исполнение в структурные подразделения МФЦ, осуществляют руководители соответствующих подразделений.

2.14. Общий контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляет отдел обращений граждан МФЦ.

2.15. Личный прием граждан в МФЦ города Ростова-на-Дону осуществляется начальником учреждения (заместителями) или уполномоченным им лицом, в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным приказом начальника учреждения.

График личного приема граждан размещается на официальном сайте МФЦ.

Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и устным (по телефону) обращениям, специалистом отдела обращений граждан, ответственным за регистрацию обращений в МФЦ.

Личный прием граждан начальником учреждения или уполномоченным им лицом осуществляется в порядке очередности согласно предварительной записи при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

Карточка личного приема гражданина оформляется специалистом отдела обращений граждан, ответственным за регистрацию обращений в МФЦ.

Во время личного приема гражданин может изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме по существу поднимаемых 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 доводы 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.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим разделом.

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

По итогам личного приема поручения, зафиксированные в карточке личного приема, вносятся в регистрационную карточку системы «Дело».

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию МФЦ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема

Контроль за организацией личного приема граждан и учет обращений граждан, принятых на личном приеме в МФЦ, осуществляется специалистом отдела обращений граждан, уполномоченным осуществлять запись граждан на прием в МФЦ.

3. Порядок приема и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, поданных с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

3.1. Настоящий раздел определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или сотрудника МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону».

3.2. Жалоба, не соответствующая требованиям Федерального закона № 210-ФЗ, рассматривается в порядке, установленном разделом 2 настоящего Порядка.

3.3. В МФЦ осуществляется прием и последующая передача на рассмотрение в уполномоченный орган жалоб (в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ), в отношении тех государственных и муниципальных услуг, по которым заключены соглашения о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги.

3.4. Порядок приема и передачи указанных жалоб определяется соглашениями о взаимодействии. Прием жалобы осуществляется в ИИС МФЦ РО. Срок передачи жалобы на рассмотрение в уполномоченный орган не должен превышать **1 рабочего дня**.

3.5. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, в случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- б) нарушение срока предоставления услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены

федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.

и) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3.6 Жалоба должна содержать следующие реквизиты и сведения:

3.6.1. Наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

3.6.2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу или муниципальную услугу, его должностного лица, либо государственного или муниципального служащего, работника МФЦ;

3.6.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица, государственного или муниципального служащего, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии (Приложение № 1).

3.7. Жалоба на действия сотрудника МФЦ (в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ) подается на имя начальника МФЦ.

3.8. Жалоба на действия сотрудника МФЦ может быть подана в письменной форме на бумажном носителе почтовым отправлением, при личном обращении заявителя в МФЦ (отделы обслуживания МФЦ) или в электронном виде на официальном сайте МФЦ (www.mfcrnd.ru).

3.9. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены, начальником учреждения.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение **5 рабочих дней** со дня ее регистрации.

3.10. В случае подачи жалобы при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством РФ.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя: нотариальная доверенность для физических лиц; доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным лицом, заверенная печатью (при наличии) - для юридических лиц; копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

3.11. В отделах обслуживания МФЦ определяются сотрудники, которые обеспечивают:

3.11.1. Прием и регистрацию жалоб в ИИС МФЦ по РО;

3.11.2. Передачу жалоб в уполномоченный орган.

3.12. Сотрудник отдела обслуживания МФЦ выполняет следующие процедуры:

3.12.1. Устанавливает личность заявителя, представителя заявителя;

3.12.2. Проверяет наличие в жалобе необходимых сведений в соответствии с п. 3.6. раздела 3 настоящего Порядка;

3.12.3. Осуществляет прием жалобы посредством ИИС МФЦ РО с выдачей расписки о приеме жалобы;

3.12.4. Сканирует жалобу и прилагаемые документы;

3.12.5. Информирует заявителя о сроке рассмотрения жалобы;

3.12.6. Передает заявителю (представителю заявителя) расписку.

Продолжительность выполнения сотрудником всех административных процедур по приему и регистрации жалобы должна составлять не более 15 минут.

При информировании заявителя о сроке рассмотрения жалобы сотрудник в обязательном порядке информирует заявителя о том, что жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течении пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченном органе, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации в уполномоченном органе.

3.13. Не позднее следующего рабочего дня, со дня получения жалобы, она передается сотруднику отдела обращений граждан, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, для учета и передачи начальнику учреждения для подготовки поручения по ее рассмотрению.

Не позднее следующего рабочего дня, со дня получения жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган,

с одновременным направлением второго экземпляра расписки и копии жалобы в отдел обращений граждан МФЦ.

Передача жалобы из МФЦ в уполномоченный орган осуществляется по реестру (приложение № 2).

3.14. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

3.15. Регистрацию жалоб, поступивших в МФЦ по почте, в электронном виде осуществляет сотрудник отдела обращений граждан, ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ.

3.16. При подаче жалобы в электронном виде документы, приложенные к обращению, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

3.17. В случае, если жалоба подана заявителем в МФЦ, а принятие решения по жалобе не входит в компетенцию МФЦ, то в течение 3 рабочих дней, со дня ее регистрации, МФЦ направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и, одновременно, в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Отдел организационно-методического обеспечения не позднее следующего рабочего дня, со дня поступления жалобы, осуществляют подготовку проекта сопроводительного письма в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы и проекта уведомления заявителя о перенаправлении жалобы.

Сопроводительные письма и уведомления заявителей, подписанные начальником МФЦ, подлежат регистрации сотрудником отдела обращений граждан, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ.

Экземпляр сопроводительного письма в уполномоченный орган, уведомления и копии жалобы заявителя остаются на хранении в МФЦ.

3.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников МФЦ подписывается начальником учреждения.

4. Порядок работы с обращениями в Книге отзывов и предложений.

4.1. В МФЦ предусматривается наличие Книги отзывов и предложений.

Книга отзывов и предложений, является обязательной к ведению во всех офисах отделов обслуживания МФЦ.

4.2. Граждане могут оставить свои отзывы, заявления и предложения о работе МФЦ в Книге отзывов и предложений.

Информация, оставленная в Книге отзывов и предложений, рассматривается администрацией МФЦ как предложения по улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в отделах обслуживания МФЦ и не предусматривает направления ответов гражданам, оставившим свои отзывы, заявления и предложения.

Кроме отзывов, предложений и заявлений, внесенных заявителем в Книгу отзывов и предложений, могут быть указаны следующие данные заявителя: ФИО, контактный телефон, подпись.

4.3. Начальник отдела обслуживания МФЦ города Ростова-на-Дону ежедневно рассматривает внесенные в Книгу записи, разбирается по существу каждого вопроса, принимает необходимые меры к устраниению отмеченных недостатков и нарушений в работе районного отдела обслуживания МФЦ.

По результатам рассмотрения каждого обращения (отзыва, запроса, предложения), внесенного в Книгу отзывов и предложений заявителями, начальник районного отдела обслуживания МФЦ города Ростова-на-Дону **в течение двух рабочих дней**, с момента получения обращения (отзыва, запроса, предложения), проставляет отметку о принятых по обращению мерах, ставит свою подпись и указывает дату рассмотрения.

4.4. Ответ заявителю в Книге отзывов и предложений в стандартных ситуациях должен быть следующего содержания: «*Ваше заявление (отзыв, запрос, предложение) принято к рассмотрению (к сведению). Факты, изложенные в Вашем заявлении, подтвердились (не подтвердились). Необходимые меры будут приняты. Благодарим Вас за оставленное (оставленный) обращение (отзыв).*

4.5. При подготовке ответа на обращение заявителя в Книге отзывов и предложений необходимо учитывать, что не рассматриваются по существу обращения (заявления, запросы) граждан по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций. В указанных случаях об этом информируются заявители.

4.6. В случае, если гражданин на свое обращение желает получить письменный, развернутый ответ на официальном бланке МФЦ установленного образца, он должен обратиться с письменным обращением, оформленным в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан», в порядке, определенном разделом 2 настоящего Положения.

4.7. По результатам рассмотрения каждого обращения заявителя, сканированный образ обращения и принятое по нему начальником отдела обслуживания решение направляются по электронной почте, **в течение одного рабочего дня** в отдел обращений граждан МФЦ для проведения учета и контроля.

5. Порядок работы с обращениями, поступившими в МФЦ с портала единой сети МФЦ Ростовской области через разделы «Обратная связь», «Форум»

5.1. Обращения, поступившие в МФЦ с портала единой сети МФЦ Ростовской области через разделы «Обратная связь», «Форум», расположенные на информационно-аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области: www.mfc61.ru, передаются по электронной почте сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, на исполнение в отдел обращений граждан **в день поступления обращения в МФЦ**.

5.2. Сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ и имеющий доступ к разделам портала единой сети МФЦ Ростовской области, не менее двух раз в день (в 1 и 2 половине дня)

производит проверку наличия новых обращений, поступивших в МФЦ через разделы «Обратная связь», «Форум».

5.3. Соисполнителем в подготовке ответов на обращения, затрагивающие вопросы деятельности отделов обслуживания МФЦ, выступает отдел обслуживания МФЦ по месту возникновения конкретной ситуации, указанной в обращении.

5.4. Срок рассмотрения обращений, поступивших в МФЦ с портала единой сети МФЦ Ростовской области через раздел «Обратная связь», «Форум» не должен превышать трех рабочих дней, с момента поступления обращения на портал единой сети МФЦ Ростовской области через разделы «Обратная связь», «Форум».

Течение трехдневного срока по обращению, поступившему в МФЦ во второй половине дня (после 14:00 часов), исчисляется со дня, следующего за днем поступления обращения на портал единой сети МФЦ Ростовской области через разделы «Обратная связь», «Форум».

5.5. При подготовке ответа на обращение пользователя не разрешается использовать его псевдоним, в ответе необходимо обращаться к пользователю «Уважаемый пользователь!». При указании пользователем в тексте обращения фамилии, имени и отчества, в ответе к пользователю необходимо обращаться по имени и отчеству. Ответ на обращение оформляется с выделением текста обращения пользователя в цитату.

5.6. Ответ на обращение подписывается начальником учреждения (заместителем начальника).

5.7. Ответ на обращение направляется сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, имеющим доступ к разделам портала единой сети МФЦ Ростовской области:

5.7.1. На электронный адрес заявителя, указанный в обращении, поступившем через раздел «Обратная связь»;

5.7.2. Публикуется в той же теме, в которой обращение поступило на «Форум».

При этом в ответе на обращение запрещается использовать персональные данные пользователя.

5.8. Сотрудником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, после подписания ответа на обращение, поступившее с портала единой сети МФЦ Ростовской области, публикуется ответ в соответствующих разделах «Обратная связь», «Форум».

6. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в МФЦ в устном порядке

6.1. Устные обращения (отзывы, запросы) граждан, поступившие в телефонном режиме на единый многоканальный номер МФЦ города Ростова-на-Дону: (863)282-55-55, принимаются сотрудниками отдела обращений граждан (далее - операторами) и фиксируются ими в интегрированной информационной системе единой сети МФЦ Ростовской области (далее - ИИС ЕС МФЦ РО).

6.2. Оператором заполняется учетная карточка вызова по заданному критерию в ИИС ЕС МФЦ РО с внесением краткого содержания устного запроса и отметки о предоставлении гражданину устной информации по запросу.

6.3. Ответ на устный запрос гражданина, поступивший на единый многоканальный номер МФЦ города Ростова-на-Дону, предоставляется оператором в устной форме в телефонном режиме. Время общения оператора с гражданином по одному звонку не должно превышать трех минут.

В отдельных случаях, при необходимости конкретизации запроса, время общения оператора с гражданином в телефонном режиме может быть увеличено.

6.4. Ответ на запрос, поступивший на официальный портал МФЦ - <http://mfcrnd.ru> по форме «Обратный звонок», осуществляется оператором в телефонном режиме при наличии технической возможности.

6.5. Срок информирования заявителя в телефонном режиме по форме «Обратный звонок» - в течение одного рабочего дня, с момента поступления обращения на официальный сайт МФЦ.

6.6. В случае высказывания в адрес оператора МФЦ нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника МФЦ города Ростова-на-Дону, оператор прекращает информирование в телефонном режиме, предупредив об этом звонившего. По данному факту оператор уведомляет начальника отдела обращений граждан МФЦ.

7. Аналитическая работа по результатам рассмотрения обращений граждан

7.1. Проведение мониторинга и формирование ежемесячной аналитической отчетности о полученных и рассмотренных обращениях (жалобах) осуществляется отдел обращений граждан МФЦ.

7.2. Ежегодно, до 15 февраля года следующего за отчетным, отделом обращений граждан МФЦ подготавливается аналитический отчет о работе с обращениями граждан, о чем докладывается начальнику (заместителю начальника по организационным вопросам) учреждения.

7.3. Ежеквартально, до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, отделом обращений граждан МФЦ подготавливается аналитический отчет о работе с обращениями граждан, о чем докладывается начальнику (заместителю начальника по организационным вопросам) учреждения.

8. Организация работы с корреспонденцией, контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан

8.1. Сотрудником отдела обращений граждан, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, осуществляется:

8.1.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией по обращениям граждан в МФЦ в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом начальника учреждения;

8.1.2. Снятие с контроля поручения по рассмотрению обращения гражданина после представления ответа на обращение для регистрации.

8.2. Ответственные сотрудники отдела обращений граждан МФЦ осуществляют:

8.2.1. Контроль за своевременностью рассмотрения письменных обращений граждан;

8.2.2. Ежемесячный анализ содержания поступивших обращений граждан обоснованности доводов, изложенных в обращениях и принятых по результатам рассмотрения обращения мер;

8.2.3. Разработка мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан по результатам рассмотрения обращений в МФЦ

8.3. Ответственные сотрудники отдела организационно-методического обеспечения МФЦ осуществляют:

8.3.1. Участие (в рамках своей компетенции) в разработке мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан по результатам рассмотрения обращений в МФЦ;

8.3.2. Контроль за отделами обслуживания МФЦ в части принятия мер по устранению негативных факторов, послуживших причинами для подачи жалоб заявителями.

8.4. Начальники отделов обслуживания МФЦ обеспечивают:

8.4.1. Ежемесячную постраничную проверку ведения Книг отзывов и предложений соответствующих отделов обслуживания МФЦ на предмет проставления всех необходимых отметок, внесения информации по результатам рассмотрения обращения;

8.4.2. Периодическое постраничное сканирование Книг отзывов и предложений соответствующих отделов МФЦ с направлением скан - копий ответственным сотрудникам отдела обращений граждан для осуществления периодического контроля за ведением Книг отзывов и предложений в районных отделах обслуживания МФЦ.

8.5. За нарушение требований настоящего Положения сотрудники МФЦ города Ростова-на-Дону могут быть привлечены к ответственности, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о порядке
работы с обращениями
в МКУ «МФЦ
города Ростова-на-Дону»

**Форма обращения на обжалование решений и действий (бездействия)
принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственных или
муниципальных услуг**

(наименование органа, предоставляющего

государственную или муниципальную услугу)

(фамилия, имя, отчество гражданина, полное наименование ю/л)

Проживающего по адресу:

(фактический адрес гражданина, местонахождения ю/л)

Телефон:

Адрес эл.почты, ИНН, КПП:

ЖАЛОБА НА РЕШЕНИЯ И ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)

(должность, Ф.И.О. должностного лица органа, наименование органа, решение, действие/бездействие которого
обжалуется)

Содержание жалобы:

(краткое изложение обжалуемых решений и действий (бездействия), указать основания,

По которому лицо, подающее жалобу, несогласно с решением и действием (бездействием))

«_____» 20 г.

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

Приложение № 2
к Положению о порядке
работы с обращениями
в МКУ «МФЦ
города Ростова-на-Дону»

Реестр № _____ дата _____
по приему (передаче) жалоб (документов) из МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» в уполномоченный орган

(уполномоченный орган)

№ п/п	Дата поступле- ния жалобы	Заявитель / представитель Заявителя (ФИО)	Документ, удостоверяющий личность заявителя/ Документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя	Кол-во докум- ентов/ шт.	Краткое содержание жалобы	ФИО оператора ЭО	Подпись	
							Специалиста уполномоченного органа, принявшего жалобу	Курьера, доставившего жалобу в орган
1								
2								
3								

Общее количество принятых документов: _____ (на _____ листах);

Осуществлена передача документов в уполномоченный орган: _____ (на _____ листах);

Специалист (оператор ЭО) принял жалобу: _____ (адрес МФЦ) ; _____ (дата, время); _____ / _____ (подпись, ФИО)

Курьер _____ ; _____ / _____ (подпись, ФИО)

Ответственный специалист уполномоченного органа _____ ; _____ / _____ (подпись, ФИО)