

Российская Федерация
Ростовская область
Администрация города Ростова-на-Дону

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

П Р И К А З

28.03.2025

№ 33

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), в целях организации в учреждении работы по рассмотрению обращений граждан и приему от заявителей жалоб в рамках правоотношений, регулируемых Федеральным законом № 210-ФЗ, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о работе с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» (далее – Положение) согласно приложению.
2. Начальникам структурных подразделений обеспечить ознакомление работников (под роспись) с настоящим приказом и организовать изучение Положения.
3. Ответственность за организацию работы с обращениями в учреждении возложить на заместителя начальника (по организационным вопросам).
4. Признать утратившим силу приказ МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» от 31.05.2023 № 65 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону».
5. Настоящий приказ вступает в силу с 30.03.2025.
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



М.М. Бережная

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями
в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону»

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» (далее – Положение) 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников, 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» (<http://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;

график личного приема граждан начальником учреждения;

почтовый адрес для направления обращений граждан;

виджет либо ссылка на государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС) <https://pos.gosuslugi.ru/landing/>;

единый (многоканальный) телефон отдела обращений граждан.

1.5. Все письменные и электронные обращения фиксируются работником отдела обращений граждан в «Журнале регистрации и контроля обращений граждан».

1.6. Начальник МФЦ, заместители начальника, начальники отделов принимают исчерпывающие меры, направленные на решение вопросов, возникающих при рассмотрении обращений граждан.

1.7. Функция контроля за организацией работы с обращениями граждан возлагается на начальника отдела обращений граждан.

1.8. Заместитель начальника (по организационным вопросам) в пределах своей компетенции осуществляет общий 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.

2. Порядок приема и рассмотрения обращений граждан в МФЦ

2.1. Обращения граждан в МФЦ рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Обращения граждан в МФЦ могут поступать:

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

в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС);

официального сайта МФЦ Ростовской области: [www.mfc61](http://www.mfc61.ru).

в ходе личного приема начальником учреждения (заместителями начальника);

Обращения граждан могут быть приняты работниками в офисах обслуживания МФЦ для последующей регистрации и передачи руководителю. Указанные обращения принимаются при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

2.3. Основанием для регистрации обращений является поступление в МФЦ обращения в письменной форме на бумажном носителе, отправленного почтовым отправлением или поданного в офисы МФЦ; устного обращения

в ходе личного приема.

В обращении, поступившем в МФЦ на бумажном носителе в письменной форме, в обязательном порядке указывается: наименование учреждения либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (направившего обращение) или полное наименование организации (юридического лица), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; суть предложения, заявления или жалобы; личная подпись гражданина или представителя организации (юридического лица); дата.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращения, поступившим в МФЦ в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС), автоматически присваивается уникальный номер. Данный номер фиксируется в информационном ресурсе ССТУ.РФ. В связи с этим, дополнительной регистрации в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») данные обращения не подлежат.

В обращении, поступившем в МФЦ в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС), официального сайта МФЦ РО www.mfc61 в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина; адрес электронной почты либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.5. Обращения, поступившие в МФЦ на адрес официальной электронной почты info@mfcrnd.ru, mfc_rnd@donland.ru в форме электронного документа регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.6. Поступившие в МФЦ обращения в письменной форме либо обращения в форме электронного документа, подлежат:

- отбору по внешним признакам на предмет выявления «не обращений»: поздравлений, приглашений, соболезнований, коммерческих предложений, печатных изданий, рекламных текстов, текстов на иностранных языках, а также текстов, адресованных иной организации (учреждению), государственному органу, органу местного самоуправления или иному должностному лицу, которые без регистрации направляются адресатам, указанным в обращении;

- письменные обращения подлежат регистрации **в течение трех дней** со дня поступления в МФЦ;

- систематизации и разделению (на основе содержания текстов на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, либо порядок рассмотрения которых

регулируется положениями Федерального закона № 210-ФЗ, а также на электронные сообщения).

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация обращения производится **не позднее рабочего дня**, следующего за праздничными и выходными днями.

2.7. Регистрация обращений граждан, производится в системе «Дело» работником отдела обращений граждан.

При этом на самом обращении указывается входящий регистрационный номер и дата регистрации. Почтовые конверты, в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

Поступившие с обращением в письменной форме копии документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие приложения подобного рода) заявителю не возвращаются и подлежат уничтожению в соответствии с локальными документами Учреждения о персональных данных.

Обращения и ответы на них хранятся по порядку в соответствии с номенклатурой дел.

2.8. При поступлении обращения в письменной форме в отдел обслуживания МФЦ, работник проставляет на обращении отметку «принято», подпись, ФИО и дату принятия обращения. **В течение одного рабочего дня**, с момента принятия обращения, направляет сканированную копию принятого обращения в отдел обращений граждан, для регистрации в системе «Дело». Оригинал обращения в письменной форме гражданина направляется в отдел обращений граждан **в течение пяти рабочих дней**, с момента принятия обращения в МФЦ.

2.9. Прошедшие регистрацию обращения передаются на рассмотрение и подготовку поручения начальнику учреждения (заместителю начальника).

Согласно резолюции, обращение в электронном виде (по системе «Дело») передается на исполнение работнику МФЦ, ответственному за исполнение поручения. Вместе с подготовленным проектом ответа на обращение, прилагается объяснительная работника МФЦ, начальника отдела обслуживания граждан (при необходимости), записи с камер видеонаблюдения в офисе МФЦ. Окончательный ответ готовится отделом обращения граждан и подписывается начальником учреждения, заместителем начальника (по организационным вопросам), начальником отдела обращений граждан.

На каждого исполнителя возлагается равная ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений граждан, и подготовку ответа в той части обращения, решение которого входит в его полномочия.

2.10. Обращения граждан в письменной форме, поступившие в МФЦ на бумажном носителе, обращения, поступившие в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС), по вопросам, не относящимся к компетенции МФЦ, **в течение семи**

календарных 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, переадресации его обращения.

2.11. Обращения в письменной форме, поступившие в МФЦ на бумажном носителе; обращения, поступившие в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС) рассматриваются **в течение тридцати календарных 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.

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

Ответ на обращение оформляется на официальном бланке МФЦ установленного образца.

Отправка подписанных ответов на обращения, поступившие в МФЦ в письменной форме, осуществляется по почтовому адресу, указанному в обращении, в течение **двух рабочих дней** с момента регистрации исходящего документа работником отдела обращений граждан, но не позднее даты окончания срока рассмотрения обращения.

Ответ на обращение, поступившее в МФЦ в письменной форме, с требованием гражданина направить ответ на указанный электронный адрес, дополнительно направляется через систему «Дело» по адресу электронной почты, указанному в обращении, в формате документа PDF.

Ответ на обращение, поступившее с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ПОС) направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании.

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

В случае возврата не врученных почтовых отправлений, оригинал ответа на обращение гражданина с конвертом хранится вместе с обращением

в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения. При этом повторная отправка не осуществляется.

2.13. Рассмотрение обращения может быть прекращено по личному заявлению гражданина.

Гражданин вправе отозвать свое обращение. В случае отзыва обращения, копия обращения хранится вместе с заявлением об отзыве, в соответствии с утвержденным в номенклатуре дел сроком хранения.

2.14. Ответ на обращение не дается, если:

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

- текст обращения в письменной форме 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;

- в 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;

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

- в обращении в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу содержится вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гражданину, направившему обращение, **в течение семи дней** со дня регистрации обращения, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

- в обращении 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.

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 или устным (по телефону) обращениям.

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

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке (Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы).

В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами требований к служебному поведению, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции, помещение приема может быть оснащено специальными техническими средствами, о чем предупреждается гражданин о начала приема.

При проведении личного приема граждан руководитель учреждения вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений учреждения, в компетенцию которых входит рассматриваемый в ходе приема вопрос.

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.

В случае коллективного обращения присутствие на приеме возможно не более 2 представителей.

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.

Обращение в письменной форме, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствующем порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ либо Федеральным законом № 210-ФЗ. О принятии обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

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.

Продолжительность приёмного времени определяется, исходя из среднего количества посетителей и средней продолжительности индивидуального общения гражданина с руководителем. Средняя продолжительность личного приёма одного гражданина составляет 15 минут, на рассмотрение коллективного обращения отводится 25 минут.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

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.

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

Организация личного приема граждан и учет обращений граждан, принятых на личном приеме в МФЦ, осуществляется работником отдела обращений граждан.

3. Порядок приема и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ

3.1. Настоящий раздел определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, поданных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) работника МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону».

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

3.3. Жалоба на действия работника МФЦ может быть подана в письменной форме на бумажном носителе почтовым отправлением, при личном обращении заявителя в МФЦ (отделы обслуживания МФЦ), на личном приеме граждан начальником учреждения, в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг <https://do.gosuslugi.ru>.

3.4. Жалоба должна содержать следующие реквизиты и сведения:

3.4.1. 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;

3.4.2. 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;

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

3.4.4. 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.

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.

3.5. В случае подачи жалобы при личном приеме, заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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.

3.6. Регистрацию жалоб, поступивших в МФЦ в электронном виде, письменной форме на бумажном носителе осуществляет работник отдела обращений граждан в СЭД «Дело».

3.7. 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.

3.8. 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 обращений граждан **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 работником отдела обращений граждан.

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

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

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

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

3.12. В МФЦ может осуществляться прием и последующая передача на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу (далее - уполномоченный орган) жалоб, оформленных 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.

3.12.1. Порядок приема и передачи жалоб в уполномоченный орган определяется соглашениями о взаимодействии. Прием жалобы осуществляется в ИИС ЕС МФЦ РО по услугам, которые предоставляются в МФЦ и по которым в соглашении о взаимодействии определен соответствующий порядок.

Срок передачи жалобы на рассмотрение в уполномоченный орган по реестру передачи дел, сформированному в ЕС ИИС МФЦ РО, не должен превышать **1 рабочего дня**.

4. Порядок работы с обращениями в Книге отзывов и предложений

4.1. В МФЦ предусматривается наличие Книги отзывов и предложений.

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

4.2. Книга отзывов и предложений учреждения регистрируется и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью руководителя.

Книга должна находиться в доступном для граждан месте и предъявляться по первому требованию.

Гражданину, желающему внести запись в Книгу отзывов и предложений, должны быть созданы для этого необходимые условия – предоставлены письменные принадлежности и место для ведения записи.

4.3. Книга отзывов и предложений ведется с целью учета мнения граждан и представителей организаций о качестве работы структурного подразделения МФЦ для оперативного принятия решений по устранению недостатков в организации работы.

4.4. Порядок рассмотрения данных отзывов (предложений) не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Данная информация доводится до сведения заявителей посредством размещения на оборотной стороне титульного листа Книги (Приложение №1) и проставления штампа на листах Книги с текстом «Ответ на обращение размещается в Книге», в местах обслуживания заявителей (посетителей), обеспечивающих доступность документа.

4.5. Заявитель вправе ознакомиться с принятым по его отзыву (предложению) решением непосредственно в МФЦ.

4.6. В целях реализации права граждан на получение письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов работники МФЦ (при необходимости) информируют заявителей (посетителей) о наличии бланков обращения и жалобы на решения и действия (бездействия) работника многофункционального центра, соответствующих требованиям, предусмотренных Законом № 59-ФЗ и Законом 210-ФЗ (Приложение №2, Приложение №3). Данные обращения подлежат рассмотрению согласно разделам 2,3 настоящего Положения.

4.7. С записями, оставленными гражданами или представителем организации в Книге, начальник отдела обслуживания МФЦ знакомится **ежедневно**. Факт ознакомления удостоверяется собственноручной подписью с проставлением даты.

Начальник отдела, после рассмотрения внесенных в Книгу записей, разбирается по существу вопроса и принимает необходимые меры по его разрешению **в течение пяти рабочих дней**.

4.8. Ответ заявителю в Книге отзывов и предложений в стандартных ситуациях может 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)».

4.9. 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.

4.10. 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 сообщениями, поступившими в МФЦ в электронном виде с портала единой сети МФЦ Ростовской области через разделы «Обратная связь» личного кабинета, Платформы обратной связи ros.gosuslugi.ru (системы ПОС); системы «Инцидент-Менеджмент»; системы «Ваш контроль».

5.1. В целях настоящего Положения электронными сообщениями признаются обращения (письма) граждан, поступившие в МФЦ в электронном виде с портала единой сети МФЦ Ростовской области через раздел «Обратная связь» личного кабинета либо через систему «Инцидент-Менеджмент», ПОС и портал «Ваш Контроль»:

- с запросом общей информации, в том числе о деятельности МФЦ (о местонахождении и графике работы МФЦ; о телефонах и почтовых адресах МФЦ; об адресах электронной почты и Интернет страницы; организации работы и порядке обслуживания заявителей в МФЦ) и (или) услугах, предоставляемых на площадке МФЦ;

- с запросом информации о предоставлении услуг, находящихся на исполнении в МФЦ;

- с жалобой на работу МФЦ, в том числе на качество обслуживания в МФЦ (длительное ожидание в очереди, нарушение сроков предоставления услуг, некорректное общение работника МФЦ и иное);

- с информацией о некорректной работе Портала сети МФЦ (работоспособности личного кабинета, его функционале, либо происходящих сбоях в работе).

5.2. Сообщения подлежат учету в «Журнале регистрации и контроля обращений граждан».

5.3. Сообщения не требуют регистрации в СЭД « Дело».

5.4. Ответы на сообщения в электронном виде с портала МФЦ Ростовской области из раздела «Обращения граждан», системы ПОС; системы «Инцидент-Менеджмент» не требует оформления на бланке учреждения.

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

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.

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

5.7. Ответ на обращение утверждается начальником отдела обращений граждан или уполномоченным им работником.

5.8. Утвержденный ответ на обращение, поступившее через раздел «Обратная связь» личного кабинета, размещается на портале единой сети МФЦ Ростовской области работником отдела обращений граждан.

5.9. Обращения, поступившие в МФЦ из федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через сервис «Платформа обратной связи» ros.gosuslugi.ru, прошедшие модерацию с присвоением статуса «Сообщение», не являются обращениями, подлежащими рассмотрению в порядке требований Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.9.1. Сообщения, поступившие в МФЦ через сервис ПОС ros.gosuslugi.ru, обрабатываются работниками отдела обращения граждан, допущенными к работе в данной системе.

5.9.2. Сообщения обрабатываются в установленные Модератором ПОС сроки: стандартный срок обработки сообщений – **до 30 календарных дней** и срок обработки «Фаст-треков» (быстрые задачи) – **до 10 календарных дней**.

5.9.3. Руководитель учреждения либо уполномоченное лицо утверждает подготовленный ответ или возвращает на доработку.

5.9.4. Ответ направляется по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета физического или юридического лица на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

5.9.5. Сообщения, поступившие в МФЦ через сервис ПОС по вопросам, не относящимся к компетенции МФЦ, **в течение одного рабочего дня** со дня их поступления в МФЦ, направляются в вышестоящий орган или перенаправляется в соответствующий уполномоченный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в сообщении вопросов.

5.9.6. Начальник учреждения (заместитель начальника) и работник отдела обращений граждан, допущенный к роли «Куратора», контролируют процесс работы с сообщениями в системе ПОС.

5.10. Сообщения, поступившие в МФЦ посредством системы «Инцидент-Менеджмент» (критические публикации), рассматриваются в МФЦ ответственным работником отдела обращений граждан (исполнителем) с подготовкой ответа **в установленные сроки**, с момента поступления в МФЦ сообщения о публикации, выявленной и направленной куратором в системе инцидент-менеджмент Муниципального центра управления города Ростова-на-Дону (далее – МЦУ).

5.11. Система «Ваш контроль» (www.vashkontrol.ru, автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг») - федеральная государственная информационная система, предоставляющая гражданам возможность оценивать качество государственных услуг. Положение о системе утверждено Приказом Минэкономразвития России от 01.03.2013 № 114. Оператором системы «Ваш контроль» является Министерство экономического развития РФ.

Отзывы, оставленные на сайте «Ваш Контроль» не предусматривают запросы информации, трактовку действующего законодательства и т.п., а также не рассматриваются как обращения граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006. Подобные вопросы, не являющиеся оценкой качества услуг, отклоняются модератором.

Срок рассмотрения сообщений (отзывов), поступивших в МФЦ посредством портала «Ваш контроль», составляет **10 календарных дней**.

5.11.1. Ответ на сообщение предоставляется при наличии в сообщении данных, достаточных для идентификации заявителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный телефон, номер дела либо наименование услуги). Если информации для подготовки ответа недостаточно, заявителю направляется дополнительный запрос.

6. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в МФЦ в устной форме по телефону «горячей линии»: (863) 282-55-55

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

6.2. С помощью аппаратного и программного обеспечения контакт-центра, заявитель попадает в голосовое меню, в котором ему должны быть предложены наиболее популярные ответы на вопросы.

6.3. Если заявитель выбирает в голосовом меню вариант соединения с оператором, то ему должна транслироваться информация о его позиции в очереди.

6.4. 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.

6.5. Операторы должны обладать знаниями о работе МФЦ, порядке обслуживания посетителей, порядке предоставления услуг, информировать о реализованных возможностях получения консультации по услугам на интернет площадках, включая Портал государственных услуг Российской Федерации <https://www.gosuslugi.ru/>, помогать гражданам в осуществлении предварительной записи на прием, предоставлять информацию о статусе дела, предоставлять информацию о наименовании, адресе, контактном телефоне органов власти, организаций, предоставляющих услуги на базе МФЦ.

Информирование по вопросам предоставления государственных услуг в телефонном режиме не заменяет собой и не приравнивается к консультации, предусмотренной технологическими схемами предоставления услуг.

6.6. Ответ на устное обращение гражданина, поступившее 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 пяти минут.

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

6.7. При поступлении телефонного обращения по фактам коррупционной направленности, ответственный специалист переводит данный телефонный звонок на добавочный номер 5005.

Работа с поступившими обращениями по фактам коррупционной направленности осуществляется в порядке, установленном в положении о «горячей линии» по противодействию коррупции в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону».

6.8. 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.

6.9. Прием телефонных обращений осуществляется в рабочее время в соответствии с графиком работы отдела обращений граждан по телефону «горячей линии» МФЦ.

7. Аналитическая работа по результатам рассмотрения обращений граждан

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

7.2. Ежемесячно, до 15 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, начальником отдела обращений граждан подготавливается аналитический отчет о работе с обращениями граждан в МФЦ, о чем докладывается начальнику (заместителю начальника по организационным вопросам) учреждения.

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

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

7.5. Во исполнение Указа Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», вступившего в силу с 01.07.2017 года, **ежемесячно, до 3 числа месяца, следующего за отчетным месяцем**, ответственным работником отдела обращений граждан проводится мониторинг и анализ результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, а также мер, принятых по таким обращениям в МФЦ. Обобщенная итоговая информация в электронной форме передается через раздел «Результаты рассмотрения обращений» на информационный ресурс сетевого справочного телефонного узла РФ (ССТУ. РФ).

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

О ведении Книги отзывов и предложений
в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону»

1. Основными целями ведения Книги в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» являются обеспечение взаимодействия с заявителями (посетителями) МФЦ, совершенствование деятельности МФЦ, повышение качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг посредством принятия оперативных административных решений на основании мнения заявителей (посетителей), оставленных в Книге.

2. Предусмотренная Положением о работе с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» процедура рассмотрения данных отзывов (предложений) не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. В каждом офисе МФЦ осуществляется ведение одного экземпляра Книги.

4. Отказ в предоставлении Книги заявителям (посетителям) изъятие Книги из офисов МФЦ, отдельных страниц (отзывов) из Книги изготовление дубликатов Книги не допускается.

5. Запрещается требовать от заявителей (посетителей) предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, по которым вносятся записи в Книгу. Достоверность сведений, представленных заявителем (посетителем), не устанавливается.

6. Мониторинг оставленных в Книге записей и контроль порядка ведения Книги осуществляется начальниками отделов обслуживания.

7. Уполномоченные лица осуществляют проверку записей, оставленных в Книге, рассматривают отзывы (предложения) в течение 5 рабочих дней, проставляют заверенную подписью отметку о решении, принятом по отзыву (предложению). Направление письменного ответа на отзыв (предложение) оставленный в Книге, не предусмотрено.

8. Заявитель вправе ознакомиться с принятым по его отзыву (предложению) решением непосредственно в МФЦ.

9. Результаты мониторинга отзывов (предложений), оставленных заявителями (посетителями) в Книге, их количество, характер и обоснованность учитываются при проведении итогов работы офиса МФЦ, решении вопросов о поощрении (депремировании) работников.

**Контактные данные МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону»:
344022, г. Ростов-на-Дону, пер. Крепостной, д. 77, <https://www.mfcrnd.ru/>.**

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

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

ОБРАЩЕНИЕ

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Почтовый адрес: _____

Адрес электронной почты: _____

Номер телефона (по желанию): _____

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ:

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВИВШЕЕ ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЯ:

Фамилия, инициалы: _____ **должность:** _____

_____ *Линия отрыва* _____

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВИВШЕЕ ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЯ:

Фамилия, инициалы: _____ **должность:** _____

Дата _____

Письменное обращение в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Приложение № 3
к Положению о работе
с обращениями в МКУ «МФЦ
города Ростова-на-Дону»

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

ЖАЛОБА

на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра

Фамилия, имя, отчество (при наличии) наименование заявителя:

Сведения о месте жительства/нахождения заявителя: _____

Номер телефона (по желанию): _____

Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю:

Адрес электронной почты : _____

**Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии)
работника многофункционального центра (указать нужно):**

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, сводной формы запроса;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.
- Дополнительно в случае если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме:**
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

