

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

31.05.2022

№ 51

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 порядке работы с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону» (далее – Положение) согласно приложению.
2. Начальникам структурных подразделений обеспечить ознакомление работников (под подпись) 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 19.10.2018 № 68 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями в МКУ «МФЦ города Ростова-на-Дону»
5. Настоящий приказ вступает в силу с 01.06.2022.
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник



Ю.А. Зданевич

**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 – 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, 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 «О порядке 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»;

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;
график личного приема граждан начальником учреждения;
почтовый, электронный адрес для направления обращений граждан;
единый (многоканальный) телефон отдела обращений граждан.

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

1.6. Ответственным за работу с обращениями граждан в МФЦ является начальник отдела обращений граждан.

1.7. Все письменные и электронные обращения и сообщения фиксируются работником отдела обращений граждан в «Журнале регистрации и контроля обращений 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);

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

в виде интернет - обращения на официальный сайт МФЦ (www.mfcrnd.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 письменного обращения на бумажном носителе, отправленного почтовым отправлением или поданного в офисы МФЦ; обращения, поступившего в форме электронного документа на адрес официальной электронной почты учреждения info@mfcrnd.ru; интернет - обращения, поступившего в форме публикации на официальный сайт учреждения mfcrnd.ru; устного обращения.

В письменном обращении, поступившем в МФЦ на бумажном носителе 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 письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Обращение, поступившее в МФЦ на адрес официальной электронной почты учреждения info@mfcrnd.ru в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать вложение в формате файлов «DOC» или «PDF», подписанное электронной подписью (ЭП) или вложение в форме сканированного обращения в формате «PDF», подписанного собственноручной подписью заявителя, направившего обращение.

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

В обращении, направленном в МФЦ в форме электронного документа с вложением в формате «DOC» или «PDF», 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); адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ; суть предложения, заявления или жалобы; электронная подпись (ЭП) гражданина или представителя организации (юридического лица); дата.

Обращения, поступившие на адрес электронной почты МФЦ без указанного вложения в формате файлов «DOC» или «PDF», подписанного электронной подписью (ЭП) или вложения в форме сканированного обращения в формате «PDF», подписанного собственноручной подписью гражданина, направившего обращение, **регистрации не подлежат и рассматриваются в соответствии с разделом 5 настоящего порядка.**

2.5. Поступившие в МФЦ письменные обращения либо обращения в электронной форме подлежат:

- отбору по внешним признакам на предмет выявления «не обращений»: поздравлений, приглашений, соболезнований, печатных изданий, 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;

- обязательной регистрации **в течение трех дней** со дня поступления в МФЦ, за исключением обращений, указанных в разделе 5 настоящего порядка;

- 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.

2.6. Регистрация обращений граждан, производится в автоматизированной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело») работником отдела обращений граждан, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ.

При этом на самом обращении указывается входящий регистрационный номер и дата регистрации. Почтовые конверты, в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями. Обращения и ответы на них хранятся по порядку в соответствии с номенклатурой дел.

Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты МФЦ, а также интернет-обращения, направленные на официальный сайт МФЦ, распечатываются на бумажном носителе работником отдела обращений граждан, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ.

2.7. При поступлении письменного обращения 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 письменного обращения гражданина направляется работнику отдела обращений граждан **в течение пяти рабочих дней**, с момента принятия обращения в МФЦ.

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

Согласно резолюции, обращение в электронном виде передается на исполнение работнику МФЦ, ответственному за исполнение поручения. В случае, если в резолюции определены исполнителями несколько работников МФЦ, ответственным за исполнение поручения является работник, указанный в поручении первым. В случае изменения резолюции руководителем, обращение направляется работнику отдела обращений граждан для внесения изменений в регистрационную карточку системы «Дело» и направления обращения новому исполнителю.

2.9. Письменные обращения граждан, поступившие в МФЦ на бумажном носителе, обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты МФЦ, а также интернет-обращения, направленные в форме публикации на официальный сайт МФЦ 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, о переадресации его обращения.

2.10. Письменное обращение, поступившие в МФЦ на бумажном носителе, обращение, поступившие в форме электронного документа на адрес электронной почты МФЦ, а также интернет-обращение, направленное в форме публикации на официальный сайт МФЦ рассматривается **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.

2.11. 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.

По обращениям, принятым к рассмотрению, окончательный ответ готовится руководителем структурного подразделения МФЦ, ответственным в рамках резолюции за рассмотрение обращения, и подписывается начальником учреждения, заместителем начальника (по организационным вопросам), начальником отдела обращений граждан.

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. Ответ на электронные обращения направляется из системы «Дело» по адресу электронной почты, указанному в обращении в электронном виде в формате документа PDF.

По желанию заявителя (соответствующей отметке в обращении) ответ на обращение 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.

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;

- 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;

- 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;

- 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 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 письменном 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.

2.13. 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 начальник отдела 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 или устным (по телефону) обращениям работником 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 работником 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 работником 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, 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. 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.

3.3. Порядок приема и передачи жалоб в уполномоченный орган

определяется соглашениями о взаимодействии. Прием жалобы осуществляется в ИИС ЕС МФЦ РО только по услугам, которые предоставляются в МФЦ и по которым в соглашении о взаимодействии определен соответствующий порядок.

Срок передачи жалобы на рассмотрение в уполномоченный орган не должен превышать **1 рабочего дня**.

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 (Приложение № 1).

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

3.6. В отделах обслуживания МФЦ определяются работники, которые обеспечивают:

3.6.1. Прием и регистрацию жалоб в ИИС ЕС МФЦ РО;

3.6.2. Передачу жалоб в уполномоченный орган по реестру.

3.7. Работник отдела обслуживания МФЦ выполняет следующие процедуры:

3.7.1. Устанавливает личность заявителя (представителя заявителя) в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.7.2. Проверяет наличие в жалобе необходимых сведений в соответствии с п. 3.4. раздела 3 настоящего Положения;

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

3.7.4. Сканирует жалобу и прилагаемые документы;

3.7.5. Информировывает заявителя о сроке рассмотрения жалобы;

3.7.6. Передает заявителю (представителю заявителя) расписку.

Продолжительность выполнения работником всех административных

процедур по приему и регистрации жалобы должна составлять **не более 15 минут**.

При информировании заявителя о сроке рассмотрения жалобы работник 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.

3.7.7. Передает жалобу в контрольно-аналитическую службу для ее отправки по реестру в уполномоченный орган.

3.8. **Не позднее следующего рабочего дня**, со дня получения жалобы на действия (бездействие) работника МФЦ, сканированная копия жалобы 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 на действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица, государственного или муниципального служащего, МФЦ обеспечивает передачу жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган, с одновременным направлением сканированной копии жалобы и реестра, второго экземпляра расписки в отдел обращений граждан МФЦ для учета и контроля.

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

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

3.10. 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) или в электронном виде на официальном сайте МФЦ (www.mfcrnd.ru), на едином портале государственных и муниципальных услуг либо региональном портале государственных и муниципальных услуг.

3.11. 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.

3.12. 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.

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

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

3.15. 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.

3.16. 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, 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.

3.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работников 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 устранению 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 пяти 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 в электронном виде с портала единой сети МФЦ Ростовской области через разделы «Обратная связь» и «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.mfcb1.ru, передаются по электронной почте работником, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, на исполнение в отдел обращений граждан **в день поступления обращения в МФЦ.**

5.2. Работник, 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-ой и 2-ой 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 используется обращение по имени и отчеству. Ответ на обращение оформляется с выделением текста обращения пользователя в цитату.

Ответ на обращения не требует оформления на бланке учреждения.

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

5.7. Утвержденный ответ на обращение направляется работником, 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. Работник отдела обращений граждан, ответственный за работу с кабинетом Руководителя МФЦ на Портале сети МФЦ Ростовской области, готовит и размещает ответы на обращения, поступившие из личных кабинетов пользователей Портала, в системе МФЦ РО www.mfcb1.ru **в течение 3 рабочих дней**, со дня поступления обращения.

6. Порядок работы с сообщениями, поступившими в МФЦ посредством: Платформы обратной связи pos.gosuslugi.ru (системы ПОС); системы «Инцидент-Менеджмент»; системы «Ваш контроль».

6.1. Сообщения, поступившие в МФЦ из федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) через сервис «Платформа обратной связи» (далее - ПОС) pos.gosuslugi.ru, 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».

6.2. Сообщения, поступившие в МФЦ через сервис ПОС pos.gosuslugi.ru, обрабатываются работниками, допущенными к работе в данной системе под ролями «Координатор» и «Исполнитель».

6.3. Работник отдела обращений граждан, допущенный к роли «Координатора» при поступлении обращения в системе ПОС назначает «Исполнителя» для подготовки ответа заявителю. «Исполнитель» готовит ответ на сообщение и отправляет его на утверждение «Руководителю» учреждения.

6.4. В системе ПОС установлены два срока обработки сообщений: стандартный срок обработки сообщений – **до 30 календарных дней** и срок обработки «Фаст-треков» (быстрые задачи) – **до 10 календарных дней**. Соответственно, в зависимости от вида сообщения, поступившего в МФЦ через сервис ПОС, «Исполнитель» подготавливает ответ в установленный срок.

6.5. Руководитель учреждения утверждает подготовленный ответ или возвращает на доработку. Утвержденный ответ автоматически попадает на электронную почту заявителю.

6.6. Сообщения, поступившие в МФЦ через сервис ПОС по вопросам, не относящимся к компетенции МФЦ, **в течение семи календарных дней** со дня их поступления в МФЦ, перенаправляются «Координатором» для обработки и подготовки ответа в соответствующий уполномоченный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в сообщении вопросов,

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

6.8. 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).

6.9. «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. Система обобщает и анализирует мнения и оценки граждан с целью формирования сводных оценок по территориальным органам федеральных органов исполнительной власти.

Система «Ваш контроль» входит в Реестр федеральных государственных информационных систем.

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**.

6.10. 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.

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

7.1. 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).

7.2. 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.

7.3. 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 **трех минут**.

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

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

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

7.6. 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.

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

8. Аналитическая работа по результатам рассмотрения обращений граждан

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

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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).

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

9.1. Работником отдела обращений граждан, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в МФЦ, осуществляется:

9.1.1. 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;

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

9.2. Ответственные работники отдела обращений граждан осуществляют:

9.2.1. Контроль за своевременностью рассмотрения письменных обращений граждан;

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

9.3. Ответственные работники отдела организационно-методического обеспечения осуществляют контроль за отделами обслуживания МФЦ в части принятия мер по устранению негативных факторов, послуживших причинами для подачи жалоб заявителями.

9.4. Начальники отделов обслуживания МФЦ обеспечивают:

9.4.1. Ежемесячную постраничную проверку ведения Книг отзывов и предложений на предмет проставления всех необходимых отметок, внесения информации по результатам рассмотрения обращений;

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

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 (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

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

Содержание жалобы:

(краткое изложение обжалуемых решений и действий (бездействия); указать доводы, на основании которых

лицо, подающее жалобу, несогласно с решением и действиями (бездействием))

« _____ » _____ 20 г.

(подпись)

(фамилия, имя, отчество)

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

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

_____ (наименование уполномоченного органа)

№ п/п	Дата поступле ния жалобы	Заявитель / представитель Заявителя (ФИО)	Документ, удостоверяющий личность заявителя/ Документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя	Кол-во документов/ шт.	Краткое содержание жалобы	ФИО ответственного сотрудника отдела	Подпись	
							Курьера, доставившего жалобу в орган	Специалиста уполномоченного органа, принявшего жалобу

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

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

Ответственный сотрудник отдела, принявший жалобу: _____; _____; _____ (ФИО)
(адрес отдела обслуживания МФЦ) _____; _____; _____ (подпись)

Курьер: _____; _____; _____ (ФИО)
(дата, время принятия документов) _____; _____; _____ (подпись)

Специалист уполномоченного органа, принявший жалобу: _____; _____; _____ (ФИО)
(дата, время) _____; _____; _____ (подпись)