



Государственное автономное учреждение Республики Мордовия
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»

ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»

ПРИКАЗ

06 декабря 2016

№ 30

Саранск

Об утверждении

**Положения о порядке приема и рассмотрения обращений (заявлений,
предложений, жалоб) в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования организации порядка приема и рассмотрения обращений (заявлений, предложений, жалоб) в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке приема и рассмотрения обращений (заявлений, предложений, жалоб) в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ».

2. Госткину Е.Д. – разработать электронную форму Журнала регистрации обращений граждан, согласно приложению.

3. Первому заместителю директора, заместителям директора, руководителям отделов и структурных подразделений обеспечить соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, предусмотренного Положением.

4. Признать утратившим силу приказ ГАУ Республики Мордовия «МФЦ» от 10 июня 2014г. №17 «Об утверждении Положения о порядке приема и рассмотрения жалоб в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

А.Н. Фокин

Приложение



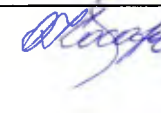



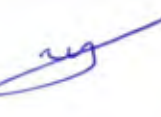

к приказу от «06» 02 2018 г. № 30

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан

№ п/п	ФИО заявителя	Дата поступления	Краткое содержание обращения	ФИО работника, осуществляющего прием обращения	Содержание поручения, ответственный исполнитель (дата)	Срок исполнения	Результат рассмотрения	Способ передачи заявителю ответа (дата, номер)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

С ПРИКАЗОМ от «06» декабря 2018г. № 30

Фамилия, имя, отчество работника	Должность	Дата ознакомления	Подпись
Автаева Нина Ивановна	Первый заместитель директора	06.12.2018г.	
Мулюгина Кристина Владимировна	Заместитель директора по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг	07.12.2018г.	
Косова Ольга Викторовна	Заместитель директора по развитию деятельности	06.12.2018г.	
Жадяева Татьяна Алексеевна	Начальник отдела правового обеспечения	06.12.2018г.	
Горностаев Ярослав Николаевич	Начальник организационно- хозяйственного отдела	06.12.2018г.	
Кулыгин Дмитрий Александрович	Начальник отдела анализа и мониторинга качества услуг	06.12.2018г.	
Госткин Евгений Дмитриевич	Начальник отдела технической поддержки и информационных технологий	06.12.2018г.	
Атньонкина Галина Николаевна	Начальник отдела по работе с физическими и юридическими лицами	07.12.2018г.	

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке приема и рассмотрения обращений (заявлений,
предложений, жалоб)
в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»

1. Прием и рассмотрение жалоб на нарушение порядка
предоставления государственных и муниципальных услуг,
установленного Федеральным законом
от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ.

1.1. Настоящий раздел определяет процедуру подачи и рассмотрения жалоб (далее - жалоба) на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу (далее-Орган), должностного лица Органа, предоставляющего государственную услугу, или Органа, предоставляющего муниципальную услугу, ГАУ Республики Мордовия «МФЦ» (далее - МФЦ), работника МФЦ.

1.2. Действие настоящего раздела распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ).

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

1.4. МФЦ осуществляет прием жалоб, касающихся государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе ГАУ Республики Мордовия «МФЦ».

1.5. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса (или комплексного запроса) заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника

МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Мордовия, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Мордовия, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Мордовия, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Мордовия, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Органа, предоставляющего государственную услугу, Органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Органа, предоставляющего государственную услугу, или Органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными

законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

1.6. Жалоба подается в МФЦ, учредителю МФЦ в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя либо в электронной форме.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются директору МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ.

В случае, если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию МФЦ, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение Орган, предоставляющий государственные услуги. При этом МФЦ в письменной форме информирует о перенаправлении жалобы заявителя.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Органа и их должностных лиц, поданные через МФЦ, передаются в уполномоченный на ее рассмотрение Орган в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и Органом не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

1.7. Жалоба может быть направлена посредством почтового отправления, факсимильной связи, электронной почты, официального сайта МФЦ, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

1.8. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня.

1.9. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1.10. Жалоба должна содержать следующие реквизиты и сведения:

1) наименование Органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица Органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника (в случае, если на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица либо государственного или муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ (в случае, если на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица либо государственного или муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ (в случае, если на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае, если в жалобе не указаны фамилия имя, отчество (при наличии) гражданина, либо наименование заявителя - юридического лица, направивших жалобу, а также почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, заявителю ответ на жалобу не дается.

1.11. В случае подачи жалобы лично заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

При подаче жалобы в электронном виде указанные документы, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае не представления заявителем вышеуказанных документов, жалоба не принимается.

1.12. Регистрацию жалоб, поступивших в МФЦ почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, электронной почты, официального сайта МФЦ, а также письменных жалоб, оставленных заявителем на личном приеме, осуществляет секретарь руководителя – делопроизводитель (далее - секретарь) в электронном Журнале регистрации обращений граждан (далее – журнал регистрации обращений). Сканированный образ поступивших жалоб секретарь прикрепляет в журнале регистрации обращений.

1.13. Прием и регистрацию жалоб, поступивших при личном обращении заявителя в МФЦ, осуществляет ведущий администратор отдела по работе с физическими и юридическими лицами в журнале регистрации обращений.

Ведущий администратор отдела по работе с физическими и юридическими лицами, осуществляющий прием поступивших при личном обращении жалоб, выполняет следующие административные процедуры:

1) устанавливает личность заявителя, представителя заявителя; проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя или его представителя; проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

2) регистрирует жалобу и прикрепляет ее сканированный образ в журнале регистрации обращений;

2) информирует заявителя о сроке рассмотрения жалобы и способе получения ответа по результатам рассмотрения жалобы;

3) оформляет два экземпляра расписки о приеме жалобы, один из которых передает заявителю;

4) второй экземпляр расписки и копия жалобы остаются в МФЦ, либо передаются в Орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы (в этом случае в МФЦ остаются копии расписки и жалобы).

Продолжительность выполнения административных процедур составляет не более 15 минут.

1.14. Все зарегистрированные жалобы незамедлительно передаются через секретаря на рассмотрение директору МФЦ, за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) Органа, которые передаются в отдел правового обеспечения.

1.15. По жалобам на решения и действия (бездействие) Органа отдел

правового обеспечения осуществляет подготовку проекта сопроводительного письма к поступившей жалобе в уполномоченный на ее рассмотрение Орган. Проект письма визируется начальником отдела по работе с физическими и юридическими лицами (в случае его отсутствия – его заместителем), и передается на подпись директору. После подписания письмо регистрируется секретарем и направляется адресату курьерской службой в срок не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

1.16. Жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ после их регистрации передаются на рассмотрение директору. В соответствии с поручением директора, жалобы направляются на рассмотрение в отдел правового обеспечения, а также в отдел по работе с физическими юридическими лицами, либо иной отдел или структурное подразделение МФЦ в зависимости от содержания поступившей жалобы. Срок рассмотрения жалоб - 15 рабочих дней со дня их регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя - 5 рабочих дней со дня их регистрации.

Для принятия решения по жалобе отдел по работе с физическими и юридическими лицами, иной отдел или структурное подразделение МФЦ в срок не позднее 6 рабочих дней, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя - в срок не позднее 2 рабочих дней со дня получения переданной им на рассмотрение жалобы представляют в отдел правового обеспечения всю необходимую информацию, полученную в ходе проверки фактов, изложенных заявителем в жалобе (служебную записку начальника отдела, объяснительные записки работников, а при необходимости - аудиозаписи разговоров с заявителями и другую необходимую информацию по запросу отдела правового обеспечения).

Отдел правового обеспечения на основании поступивших материалов готовит проект решения и проект ответа заявителю в срок не позднее 6 рабочих дней, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя - в срок не позднее 2 рабочих дней со дня поступления материалов проверки.

1.17. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Принятое по результатам рассмотрения жалобы решение оформляется в форме акта, подписывается директором и регистрируется в Журнале регистрации решений по жалобам граждан.

1.18. После подписания ответа заявителю директором, он регистрируется секретарем и направляется заявителю.

1.19. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 1.17 настоящего Положения.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

1.20. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

1.21. При удовлетворении жалобы МФЦ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.

1.22. МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

1.23. МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

1.24. Об оставлении жалобы без ответа МФЦ сообщает заявителю в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации.

1.25. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или

преступления, имеющиеся материалы незамедлительно направляются отделом правового обеспечения в органы прокуратуры.

2. Прием и рассмотрение обращений (предложений, заявлений, жалоб) в порядке Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ.

2.1. Обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, по вопросам, относящимся непосредственно к деятельности МФЦ (за исключением жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг), рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2.2. Обращения граждан, поступающие в МФЦ принимаются и регистрируются секретарем в журнале регистрации обращений.

2.3. Письменное обращение гражданина должно содержать:

- 1) наименование МФЦ либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона;
- 4) суть обращения;
- 5) личную подпись и дату составления обращения.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращения направляются в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.4. Все письменные обращения граждан поступают секретарю и передаются на рассмотрение директору МФЦ в тот же день, а в случае поступления обращения после 18 - 00 часов – не позднее следующего рабочего дня со дня поступления обращения.

После рассмотрения обращения директором, секретарь передает его исполнителям согласно резолюции директора.

2.5. Письменное обращение, поступившее в МФЦ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса (о предоставлении Государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, за

исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления) директор МФЦ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные директором МФЦ, регистрируются секретарем. Первый экземпляр письма направляется адресату, второй экземпляр письма и подлинник обращения гражданина остаются в МФЦ.

Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае указания в обращении адреса электронной почты, ответ может направляться в электронной форме.

2.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8. В случае, если в обращении не указаны имя, фамилия, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также если в письменном обращении заявителя отсутствует подпись заявителя, обращение признается анонимным и ответ на такое обращение не дается.

2.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.10. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3. Порядок рассмотрения обращений граждан, оставленных заявителями в книге отзывов и предложений.

3.1. В МФЦ предусматривается наличие книги отзывов и предложений, которая находится в клиентском зале.

Граждане оставляют свои отзывы, предложения, заявления и иные обращения о работе МФЦ в книге отзывов и предложений.

3.2. В случае подачи посредством книги отзывов и предложений гражданином обращения, в котором усматривается нарушение прав, ведущий администратор делает копию обращения и передает ее секретарю в течение рабочего дня, а в случае, если обращение оставлено после 18 - 00 часов или в субботный день – не позднее 10–00 час. следующего рабочего дня. Рассмотрение такого обращения осуществляется в общем порядке, предусмотренном разделом 1 и 2 настоящего Положения.

3.3. После подготовки ответа заявителю, исполнителем вносится краткое описание принятого решения по данному обращению в книгу отзывов и предложений.

4. Личный прием граждан.

4.1. В МФЦ предусматривается личный прием граждан, который осуществляется директором МФЦ, первым заместителем директора и заместителями директора, в целях оперативного принятия мер по вопросам, относящимся к компетенции МФЦ.

4.2. Информация о месте и времени приема доводится до сведения населения путем размещения ее на официальном Интернет-сайте ГАУ Республики Мордовия «МФЦ» и в помещениях приема посетителей.

Запись заявителей на личный прием ведется секретарем.

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

4.4. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

4.5. В ходе осуществления личного приема заводится карточка личного приема (приложение №1), в которую вносятся данные о посетителе и содержание устного обращения.

4.6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. Об этом делается соответствующая запись в карточке приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

4.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

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

5. Заключительные положения.

5.1. Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в отделы и иные структурные подразделения МФЦ, несут руководители соответствующих отделов и подразделений.

Общий контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляет секретарь.

5.2. По результатам рассмотрения обращения секретарем делается соответствующая отметка в журнале регистрации обращений.

5.3. По истечении календарного года, не позднее первого февраля, руководители отделов и структурных подразделений МФЦ, на исполнении которых находились жалобы граждан, представляют в отдел правового обеспечения отчеты по исполненным в течение года жалобам граждан (по форме согласно приложению № 2), который составляет сводный отчет и передает его на рассмотрение директору. В случае, если жалоба имеет нескольких исполнителей, то она включается в отчет того отдела или структурного подразделения, которое осуществляло подготовку ответа заявителю.

5.4. Обращение гражданина снимается с контроля после направления (выдачи) письменного ответа заявителю, за исключением случаев направления (выдачи) промежуточного ответа. Окончательный ответ направляется (выдается) заявителю после принятия решения по всем поставленным им в обращении вопросам.

5.5. Все исполненные обращения передаются исполнителями секретарю, который формирует их в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют специальный индекс и хранятся отдельно от общей корреспонденции.

5.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке.

5.7. Лица, виновные в нарушении порядка, установленного настоящим Положением и требований Федерального закона № 59-ФЗ, Федерального закона № 210-ФЗ (в части приема и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных или муниципальных услуг), несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

С.С.С.

Коз-Жареева С.А.

*В рамках компетенции
заказчик не несет
Слово Мухомов*

Секретарь (Артюшина Т.Н.)

**Карточка
личного приема гражданина
« ___ » _____ 201_ г.**

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)

_____ (адрес места жительства гражданина)

_____ (паспортные данные)

_____ (контактный телефон)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина
(дано устное разъяснение; принято письменное заявление,
принято иное решение)

(должность лица, осуществляющего
личный прием)

(подпись)

(инициалы и фамилия)

**Отчет о работе с жалобами граждан, поступившими
в ГАУ Республики Мордовия «МФЦ»**

за период с _____ по _____ 20__ г.

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Количество жалоб, поступивших в отчетный период	Количество исполненных жалоб	Количество жалоб, исполненных с нарушением установленного срока	Количество удовлетворенных жалоб	Количество неудовлетворенных жалоб	Количество отозванных жалоб
1	2	3	4	5	6	7	8