

**Муниципальное казённое учреждение
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных
услуг населению Петровского района»**

20.12.2014 г.

ПРИКАЗ

№ 2

**Об утверждении регламента работы
Муниципального казённого учреждения
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных
услуг населению Петровского района»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 22.12. 2012г. № 1376 «об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент работы муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района» (далее - регламент).
2. Положения регламента довести до сведения всех работников муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района».
3. Приказ и регламент работы муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района» разместить на официальном Интернет-сайте учреждения.
4. Обеспечить свободный доступ заявителей к регламенту в секторе ожидания и информирования МКУ «МФЦ Петровского района».

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МКУ «Многофункциональный
центр предоставления государственных
и муниципальных услуг населению
Петровского района»

_____ М.В. Пуговкина

Согласовано:
Глава Петровского района

_____ С.Н. Ефанов

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора МКУ
«МФЦ Петровского района»
от 20 декабря 2014 г. № 2

**Регламент
МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг населению Петровского района»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент о муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района» разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», требованиями, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376, и Уставом муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района».

1.2. Настоящий регламент определяет порядок:

- организации режима работы муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района» (далее – МФЦ);
- соблюдения требований комфортности и доступности для получателей услуг;
- взаимодействия МФЦ с заявителями;
- информирования заявителей;
- рассмотрения обращений заявителей и организацию приема заявителей руководством МФЦ;
- рассмотрения иных вопросов, касающихся деятельности МФЦ.

2. Режим работы МФЦ

Муниципальное казённое учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Петровского района» расположено по адресу: 393070 Тамбовская обл., Петровский район, с. Петровское, Кооперативная. 7

Телефон для справок: **20-5-49**

Адрес сайта: <http://mfc.tmbreg.ru>

Электронная почта: mfc@r36.tambov.gov.ru

2.1. Прием заявителей в МФЦ организуется по следующему графику:

Понедельник	
-------------	--

Вторник	С 8:00 до 16:00, перерыв с 13:00 до 14:00
Среда	
Четверг	
Пятница	
Суббота	С 8:00 до 13:00 без перерыва
Воскресенье	Выходной

3. Обеспечение соблюдения требований комфортности и доступности для получателей услуг

3.1 МФЦ осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей услуг. При этом в МФЦ обеспечиваются следующие требования:

- прием заявителей 6 дней в неделю;
- информирование заявителей о перечне и количестве услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ и порядке их предоставления;
- бесплатный доступ заявителей к единым информационным системам;
- свободный доступ к формам и бланкам документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а так же дополнительных и сопутствующих услуг.

3.2. На территории, прилегающей к МФЦ, организована бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусмотрены места для транспортных средств инвалидов и стоянка для велосипедов.

3.3. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницей с поручнем и пандусом для передвижения детских и инвалидных колясок.

3.4. На входе в помещение МФЦ размещена вывеска, содержащая полное наименование учреждения, информацию о местонахождении и юридическом адресе МФЦ, режиме работы,

3.5. Фасад здания МФЦ в темное время суток освещен.

3.6. Помещение МФЦ отвечает требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, оборудовано системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, отдельным бесплатным туалетом для посетителей, в том числе туалетом, предназначенным специально для инвалидов.

3.7. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ разделено на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;

· сектор приема заявителей.

3.8. **Сектор информирования и ожидания** предназначен для ожидания в очереди заявителей с соблюдением условий комфортности, удобного, наглядного и доступного ознакомления с информационным материалом, предоставления возможности заполнения необходимых документов при получении услуг. Площадь клиентского зала 98, 6 кв.м. Он включает в себя:

а) место для осуществления информирования заявителей (администратор):

- о порядке предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, включая информацию:

- о перечне услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

- об органах и организациях, предоставляющих услуги на базе МФЦ;

- о правилах пользования электронной очередью и информационно-справочной системой МФЦ;

- о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

- о режиме работы;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц органов власти и организаций, предоставляющих услуги на базе МФЦ, работников МФЦ и о предусмотренной Законодательством РФ ответственности указанных лиц за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

б) информационные блоки, содержащие информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг;

в) программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, региональному portalу государственных и муниципальных услуг, информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в МФЦ;

г) рабочее место для свободного доступа заявителей к информационно-справочным системам и выхода в Интернет.

д) телефонные аппараты предоставляющие возможность безвозмездно получить услуги местной, внутризонавой сети связи общего пользования.

3.10. В целях обеспечения свободного доступа заявителей к сведениям о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, создан официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

На сайте МФЦ содержится следующая информация:

а) наименование МФЦ, режим работы, контактная информация (адрес места нахождения (схема проезда), номера телефонов справочной службы, адрес электронной почты;

б) перечень государственных и муниципальных услуг, представление которых

организовано в МФЦ;

в) ссылка на Единый портал государственных и муниципальных услуг (региональный раздел Единого портала государственных и муниципальных услуг);

г) стандарт комфортности обслуживания в МФЦ и регламент МФЦ.

3.11. Сектор оснащен достаточным естественным и искусственным освещением .

3.12. В соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений сектор информирования и ожидания оборудован системой вентиляции воздуха.

3.13. Для оформления документов в секторе размещены столы и стулья, оборудованы места для ожидания.

3.14. Сектор информирования и ожидания оборудован электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания, интегрированной с информационной системой МФЦ.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) возможность автоматического перенаправления, ожидающего прием заявителя, на обслуживание к свободному специалисту, уполномоченному на предоставление выбранной услуги;

г) формирование отчетов по посещаемости центра (количеству заявителей, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др. ;

3.15. Электронная система управления очередью включает:

- большие дисплеи, смонтированные на стенах;

- мониторы, смонтированные над каждым рабочим место специалиста;

- пульт выбора услуг с устройствами, печатающим талоны;

- звуковое сопровождение работы электронной очереди для престарелых и слабовидящих граждан.

3.16. В секторе информирования и ожидания для заявителей предусмотрена возможность ксерокопирования документов.

3.17. **Сектор приема заявителей** оборудован перегородками в виде киосков «окон» для приема и обслуживания заявителей. На каждом «окне» указан его номер. Каждое окно оформлено информационными табличками с указанием фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего предоставление услуг. Так же у каждого специалиста есть бейдж с указанием его имени, отчества, фамилии.

3.18. При приеме заявителя в каждом «окне» предусмотрено наличие места для сидения и стола для раскладки документов.

3.19. При необходимости специалист, ведущий прием, в рамках предоставления услуги, обеспечивает заявителя бумагой и канцелярскими принадлежностями, формами (бланками) документов, необходимых для получения услуг.

3.20. Если регламентом предоставления услуги или другим нормативным правовым актом, устанавливающим количество и перечень необходимых для получения услуги документов, не предусмотрено предоставление заявителем ксерокопий этих документов, то специалист, принимающий документы, самостоятельно изготавливает необходимые копии документов.

3.21. Рабочее место каждого специалиста, ведущего прием заявителей, оборудовано сканером, принтером, телефоном и компьютером с возможностью доступа к информационной системе и базе данных органа власти (организации), представителем которого он является.

4. Организация взаимодействия с заявителями

4.1. Прием заявителей осуществляется в «окнах» и организованных для этих целей офисных помещениях в порядке очереди, по полученным в терминале системы «Электронная очередь» талонам на определенную фамилию и под определенным номером.

4.2. Количество талонов к каждому специалисту и по каждой услуге рассчитывается системой «Электронная очередь» автоматически в зависимости от утвержденного регламентного времени обслуживания каждого посетителя и остаточного рабочего времени специалиста, ведущего прием. Выдача талонов может автоматически приостановиться до окончания рабочего времени при наличии в очереди выданных ранее и не обслуженных талонов.

4.3. Прием заявителей ведут уполномоченные на предоставление услуг специалисты органов власти и местного самоуправления, работники МФЦ, работники организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услугах на базе МФЦ.

4.4. Вызов заявителя для приема в «окнах» осуществляется автоматически при наличии свободного специалиста и сопровождается отображением на информационных табло в зале МФЦ - номера талона с кодом услуги, номера окна к которому приглашают заявителя, а также сопровождается голосовой информацией по системе голосового сопровождения .

4.5. При неявке заявителя по первому вызову через определенное время проводится его повторный вызов и, в случае неявки вторично, талон с данным номером снимается с обслуживания.

4.6. В случае необоснованного пропуска заявителем своей очереди, он может быть принят по новому талону из электронной очереди в общем порядке. В отдельных случаях при предварительном предупреждении, поступившем от заявителя, специалист, ведущий прием, имеет возможность отложить вызов отдельного номера талона на определенный срок в пределах рабочего дня с учетом наличия количества посетителей в очереди.

4.7. При общении с заявителями по вопросам, связанным с организацией предоставления услуг, и исполнением при этом своих должностных обязанностей специалисты органов власти и организаций, предоставляющие услуги на базе МФЦ, и работники МФЦ имеют право проводить аудиозапись своих разговоров с заявителями с

учетом требований Федерального Закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». При допущении заявителем грубости, нецензурной брани, слишком громком выражении эмоций, специалист имеет право прекратить обслуживание данного заявителя до решения конфликтной ситуации.

4.8. Предоставление услуг гражданам, имеющим льготы, установленные законодательством РФ для данной категории при предоставлении услуг в государственных учреждениях, организуется при предъявлении заявителями соответствующих удостоверений администратору МФЦ. При наличии талонов на прием к требуемым специалистам, администратор помогают получить заявителю талон и организуют его первоочередной прием в «окне». При отсутствии талонов на момент обращения, льготная категория заявителей имеет возможность предварительно записаться на получение талона на удобное для них время в другой день.

4.9. Специалисты, уполномоченные на предоставление услуг, ведут прием заявителей в соответствии с административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг или другими нормативно-правовыми актами.

4.10. В МФЦ на отдельные услуги предусматривается предварительная запись. Перечень таких услуг, органов и организаций, предоставляющих их, утверждается директором МФЦ, о чем информируются заявители.

4.11. Работники МФЦ осуществляют:

- информирование граждан о порядке предоставления услуг;
- содействие гражданам в получении талонов в терминалах «Электронная очередь», в работе на установленном в МФЦ программно-аппаратном комплексе;
- выдачу заявителям бланков заявлений, квитанций об оплате государственной пошлины, перечня документов, необходимых для предоставления при получении определенной услуги.

4.12. МФЦ, совместно с органами власти и местного самоуправления, специалистами организаций, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, организует работу выездных мобильных МФЦ, для предоставления услуг населению по месту жительства, график выезда которых согласовывается с администрациями муниципальных образований, сельских (поселковых) советов депутатов.

5. Информирование заявителей

5.1 Информирование заявителей о деятельности МФЦ, осуществляется по телефону, а также, по вопросам получения определенной услуги, специалистом, предоставляющим данную услугу, по электронной почте, через интернет-портал МФЦ и портал государственных и муниципальных услуг, по каналам СМИ, при личном обращении в МФЦ.

5.2. По телефону работники МФЦ предоставляют следующую информацию:

- о месте нахождения, графике работы МФЦ, возможности проезда к МФЦ ;
- о перечне государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление

которых организовано в МФЦ, о порядке и условиях их получения;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- иную информацию, связанную с организацией работы в МФЦ.

5.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. При ответе на телефонный звонок работник, принявший звонок, должен назвать наименование организации, куда позвонил абонент, и свою фамилию (имя). По дополнительному требованию абонента работник должен представиться полностью, т.е. назвать свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность.

5.4. Обращения (предложения, заявления или жалобы), фиксируются в журнале регистрации обращений. В журнале фиксируется: регистрационный номер, дата поступления обращения, номер телефона обратившегося, ФИО обратившегося, суть вопроса, реквизиты для направления ответа (почтовый адрес, электронная почта, телефон), резолюция руководителя, отметка об исполнении.

5.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на должностное лицо органа власти или организации в компетенции которого находится ответ, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.6. Через интернет-портал МФЦ, портал государственных и муниципальных услуг, при личном обращении в МФЦ дополнительно предоставляется информация:

- о документах, необходимых для получения услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и др.
- адреса действующих на территории области МФЦ, их график работы, данные о руководителях, сведения о количестве предоставляемых услуг.

5.7. Информацию о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги, в рамках досудебного обжалования можно получить при любом способе информирования.

5.8. Гражданин, прибывший в МФЦ, самостоятельно или с помощью работников

МФЦ может получить в секторе информирования и ожидания следующую информацию:

- перечень всех услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе по принципу «одного окна» и сроки предоставления услуг;
- перечень организаций, предоставляющих услуги на базе МФЦ;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- правила пользования электронной очередью и информационно-справочной системой МФЦ;
- возможность и порядок доступа к справочно-правовым системам, portalу

государственных и муниципальных услуг;

- адреса, режим работы и привлекаемых организаций, находящихся на территории Тамбовской области;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- другую информацию, относящуюся к организации предоставления и предоставлению услуг на базе МФЦ.

5.9. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной и муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроке получения результатов услуги;
- об отказе в предоставлении услуги.

5.10. При получении запроса заявителя, относящегося к компетенции органов власти или организации, предоставляющих услуги на базе МФЦ, по электронной почте или заполненной форме вопроса с интернет-портала МФЦ, МФЦ регистрирует и перенаправляет указанный запрос в соответствующий орган власти или организацию, с уведомлением об этом заявителя.

Ответное электронное письмо должно содержать дату и время получения сообщения, наименование и адрес органа власти или организации, в которые был перенаправлен запрос.

6. Взаимодействие с МФЦ г. Тамбова и привлекаемыми организациями

6.1. Взаимодействие МФЦ с органами власти и организациями, предоставляющими государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ и организациями участвующими в предоставлении услуг, осуществляется в соответствии с:

- требованиями, установленными нормативно-правовыми актами;
- соглашениями о взаимодействии;
- административными регламентами;
- договорами аренды, безвозмездного пользования;

- локальными нормативными актами МФЦ.

6.2. Взаимодействие МКУ « МФЦ Петровского района» с МФЦ г. Тамбова осуществляется в соответствии с:

- требованиями, установленными нормативно-правовыми актами;
- договором, заключенным с МФЦ г. Тамбова;
- локальными нормативными актами МФЦ.

7. Рассмотрение обращений

7.1. Работа с обращениями граждан, касающимися порядка и правил предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», постановлением администрации Тамбовской области от 31.08.2007 № 969 «Об утверждении положения о рассмотрении в досудебном порядке жалоб на решения, действия (бездействия) органов исполнительной власти области, должностных лиц указанных органов, государственных гражданских служащих области, областных государственных учреждений (предприятий) и их работников », с обращениями касающимися порядка организации внутреннего порядка, режима работы, обеспечения соблюдения стандарта комфортности и доступности получения услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также иных случаях, предусмотренных действующим законодательством, инструкцией по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом директора, предусматривающей порядок поступления обращений граждан в МФЦ, их регистрацию и рассмотрение.

7.2. Обращения граждан могут поступать в МФЦ по почтовой и посредством факсимильной связи, доставляться нарочным, в электронном виде, а также в устной форме на личном приеме граждан директором МКУ «МФЦ Петровского района» и письменной форме.

7.3. Все письменные обращения граждан, поступающие в МКУ «МФЦ Петровского района» по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, в электронном виде принимаются администратором.

7.4. Администратором проверяется правильность доставки поступившей корреспонденции:

- ошибочно полученные письменные обращения незамедлительно возвращаются почтовому отделению;
- заказная корреспонденция принимается под расписку;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них вложений;

- конверт подкалывается к письму;
- поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) подкалываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).

7.5. На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, деньги, акции и т.д.) администратором, составляется акт о наличии ценных бумаг и денег в двух экземплярах. Один экземпляр акта остается у администратора, который подшивается к обращению. Второй экземпляр передается вместе с ценными бумагами адресату.

7.6. Письменные обращения, поступившие в МФЦ после 16.00 часов, регистрируются следующим днем.

7.7. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп и они передаются по назначению.

7.8. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, телеграммы, ответа на обращение с указанием даты их поступления.

7.9. Ведется ежеквартальный учет поступившей корреспонденции по обращениям граждан и ежемесячно эти данные включают в сводки по документообороту МФЦ.

7.10. Факсимильные обращения рассматриваются как письменные обращения граждан.

7.11. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения граждан на бумажных носителях.

7.12. Регистрационный номер письменного обращения состоит из начальной буквы фамилии заявителя, дел и порядкового номера обращения в пределах календарного года (например, А-205).

7.13. При получении повторных обращений граждан им присваивают тот же регистрационный номер, что и первоначально поступившему, а также указывается, что обращение является повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан или заявитель не удовлетворен ответом, данным ему по первоначальному обращению.

7.14. Дубликатом обращения являются обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в учреждение, или обращения с одинаковым текстом. Все дубликаты обращений регистрируются под одним и тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

7.15. Письмам-ответам на обращения граждан, подписанным руководителем учреждения, администратор присваивает соответствующие регистрационные номера с внесением данных в реестр отправленной корреспонденции. Один экземпляр этих писем остается у администратора для хранения вместе с подлинником обращения гражданина.

7.16. Передачу зарегистрированных у администратора письменных

обращений граждан из одного подразделения учреждения в другое производят по согласованию с руководителем учреждения.

7.17. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

7.18. Все письменные обращения передаются администратором на рассмотрение. Согласно резолюции директора (например, о постановке рассмотрения обращения на контроль, переадресации обращения), обращения направляются через администратора исполнителям.

7.19. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения, осуществляют руководители этих подразделений.

7.20. В случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию учреждения, то такие обращения в 3-х дневный срок направляют по принадлежности и информируют об этом заявителей.

7.21. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в учреждение, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. Решения по письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, принимаются не позднее 15 дней со дня поступления.

7.22. Жалобы на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, неправомерные решения и действия (бездействие) органов власти, должностных лиц, уполномоченных на предоставление услуг, рассматриваются в течение 15 рабочих дней со дня их регистрации непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги.

7.23. Жалобы на решения и действия (бездействия) органов власти и их должностных лиц, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг, должны содержать обязательные сведения, указанные в ФЗ № 210 и ПП РФ № 840.

7.24. Жалоба, поданная через МФЦ, на специалиста органа власти или организации, предоставляющего услуги на базе МФЦ, рассматривается на основании заключенного соглашения с данным органом или организацией в следующем порядке:

- регистрируется в МФЦ;
- запрашивается объяснительная записка со специалиста, на которого поступила жалоба;
- текст жалобы и объяснительной записки передается в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соответствующими нормативными актами;
- заявитель жалобы письменно информируется о факте направления его обращения для принятия решения;
- не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю выдается (направляется) результат ее рассмотрения.

7.25. В тех случаях, когда для рассмотрения предложения, заявления или жалобы

необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем, давшим поручение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщают автору письменного обращения и администратору.

7.26. При уведомлении автора письменного обращения в устной форме об этом делают отметку на первом листе письменного обращения или на отдельном листе с указанием даты уведомления.

7.27 В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в письменном обращении указан только телефон для контакта, то ответ на обращение дается по телефону.

7.28. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и почтового адреса для ответа), обращения, не подлежащее прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), как правило, не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

7.29. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующие правоохранительные органы.

7.30. Письменные обращения гражданина, по которым было дано поручение директором МФЦ с указанием *«доложить о результатах рассмотрения»*, снимается с контроля по решению директора, после рассмотрения доклада об исполнении и наложении соответствующей резолюции (например, «В дело»). Письменные обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

7.31. Ответ заявителям направляется в письменном или электронном виде, скрепленный угловым штампом учреждения.

7.32. Не допускается отправлять поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным обращениям граждан.

8. Организация приема заявителей директором МФЦ

8.1 Личный прием директором МФЦ заявителей осуществляется по 3 дня в неделю, понедельник с 10:00 до 13:00, среда с 9:00 до 13:00, пятница с 8:00 до 13:00 по предварительной записи.

8.2. Предварительная запись осуществляется администратором по телефону 20-3-49 или при личном обращении в МФЦ.

8.3. Регистрация устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, производится администратором в журнале регистрации личного приема

граждан директором МКУ «МФЦ Петровского района». Регистрационный номер обращения на личном приеме состоит из порядкового номера записи на прием и строчной буквы «л» (лично) (например, В-112-л)

8.4. На каждого гражданина заводится «Карточка личного приема», куда вносятся его данные (фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, место работы), а также содержание обращения и резолюция директора по содержанию обращения.

8.5. В соответствии с резолюцией директора поручения направляются исполнителям через администратора.

8.6. Исполнитель информирует, в письменной (служебная записка) либо устной форме, директора учреждения об исполнении карточек личного приема граждан, поставленных на дополнительный контроль, и делает на карточке отметку об исполнении.

8.7. Вся информация с «Карточки личного приема» переносится в журнал регистрации личного приема граждан.

8.8. Регистрация обращений в виде предложений, заявлений, жалоб производится администратором в журнале регистраций письменных обращений граждан. Также в эту книгу вносятся данные о гражданине, краткое содержание обращения, резолюция руководителя, срок исполнения и краткое описание принятого по обращению решения.

9. Решение иных вопросов, касающихся деятельности МФЦ

9.1. В целях реализации указа Президента РФ от 15.02.2006 № 116 «О мерах по противодействию терроризму», Федерального закона от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», постановления администрации области от 12.09.2007 № 1013 «О повышении уровня антитеррористической защищенности исполнительных органов государственной власти области, органов местного самоуправления и иных организаций области», с целью недопущения террористических актов, проведение фото и видеосъемки в помещении МФЦ и на прилегающей территории, осуществляется с разрешения директора МФЦ.

9.2. Во избежание возможных травм посетителей, создании помех при входе-выходе и эвакуации в случае чрезвычайных ситуаций, вход в помещение МФЦ с домашними животными, велосипедами и скейтбордами, на роликовых коньках запрещен.

Согласовано:

Глава Петровского района

_____ С.Н. Ефанов