

Стандарт организации работы с обращениями граждан в КГКУ «МФЦ Камчатского края»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в целях совершенствования деятельности КГКУ «МФЦ Камчатского края» (далее – МФЦ) по рассмотрению с предложений, заявлений, жалоб граждан (далее – обращения), обеспечения эффективной обратной связи с гражданами, направляющими обращения, повышения результативности принимаемых мер по устранению выявленных недостатков, повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – услуги).

1.2. Стандарт определяет порядок приема, учета и рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц (далее – заявители), поступивших в МФЦ в письменной форме, в том числе в электронной форме, а также устных обращений граждан.

1.3. Информирование граждан о порядке подачи и рассмотрения обращений осуществляется путем предоставления гражданам информации, соответствующей по содержанию приложению 1, следующими способами:

- размещение на информационных стендах в офисах МФЦ;
- опубликование на официальном сайте МФЦ в сети Интернет по адресу portalmfc.kamgov.ru (далее – сайт МФЦ);
- выдача по просьбе граждан информационных материалов сотрудниками МФЦ в зоне информирования и ожидания, в зоне приема граждан в офисах МФЦ;
- информирование граждан в устной форме при обращении в Центр телефонного обслуживания.

1.4. Установленные настоящим Стандартом требования к организации работы с обращениями обязательны для исполнения всеми сотрудниками МФЦ.

1.5. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих порядок работы с обращениями граждан, приведен в приложении 2.

2. Прием и регистрация обращений

2.1. Способы поступления обращений

2.1.1. Заявители могут подать обращение в МФЦ следующими способами:

- доставить обращение в приемную МФЦ по адресу: г. Петропавловск-Камчатский, ул. Савченко, д. 23;
- направить обращение по почте по адресу: 683002, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Савченко, д. 23;
- подать обращение сотруднику МФЦ в офисе МФЦ;
- внести запись в Книгу отзывов и предложений в офисе МФЦ; во время выездного обслуживания граждан;
- направить письменное обращение по электронной почте mfcprk@mfc.kamgov.ru;
- написать отзыв на сайте МФЦ, в мобильном приложении «МФЦ Камчатского края»;
- обратиться в устной форме к директору МФЦ, заместителю директора МФЦ во время личного приема граждан.

2.1.2. Письменные обращения по вопросам, относящимся к деятельности МФЦ, полученные органами государственной власти, органами местного самоуправления, средствами массовой информации, иными организациями, могут быть переадресованы в МФЦ и доставлены по почте, курьером, по электронной почте.

2.1.3. Вопросы, заданные гражданами на сайте МФЦ в разделе «Вопросы и ответы», не считаются официальными письменными обращениями, не подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Стандартом. Подготовка ответов на вопросы, заданные гражданами на сайте МФЦ, осуществляется в соответствии с порядком, приведенным в приложении 4.

2.1.4. Сообщения, вопросы, отзывы, комментарии, размещенные гражданами на официальных страницах МФЦ в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники» и др.), а также отзывы граждан на странице МФЦ в электронном справочнике «2ГИС» не подлежат учету и рассмотрению в качестве официальных обращений в соответствии с настоящим Стандартом. Подготовка ответов на сообщения граждан в социальных сетях осуществляется в соответствии с порядком, приведенным в приложении 5.

2.2. Регистрация поступивших обращений

2.2.1. Все поступившие в МФЦ обращения подлежат обязательной регистрации не позднее следующего за днем поступления обращения рабочего дня. В случае поступления обращения в день, предшествующий выходным или нерабочим праздничным дням, регистрация обращения переносится на рабочий день, следующий после выходных или праздничных дней.

2.2.2. Регистрации подлежат все поступившие в МФЦ обращения независимо от способа их получения, включая обращения, которые не соответствуют установленным требованиям по форме и (или) содержанию, не содержат всех требуемых сведений.

2.2.3. Регистрацию обращений осуществляет сотрудник, ответственный за ведение делопроизводства в МФЦ, (далее – Секретарь) в соответствии с порядком регистрации входящих документов, установленным Инструкцией по делопроизводству.

2.2.4. При поступлении обращения Секретарь на первом листе обращения ставит регистрационный штамп, указывает дату регистрации, номер входящего документа.

2.2.5. После регистрации Секретарь передает обращение директору МФЦ либо лицу, его замещающему (далее – Руководитель МФЦ) для предварительного рассмотрения и принятия решения о порядке работы с обращением.

2.2.6. Не допускается передача на рассмотрение и рассмотрение обращений, не зарегистрированных в установленном порядке.

2.3. Прием письменных обращений, поступивших в приемную МФЦ

2.3.1. Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично в приемную МФЦ, осуществляет Секретарь, который выполняет следующие действия:

– при приеме обращения проверяет наличие в обращении фамилии (наименования) заявителя, адреса для направления ответа на обращение; при отсутствии указанных сведений предупреждает гражданина о том, что в соответствии с установленным законодательством порядком рассмотрения обращений такое обращение будет оставлено без ответа;

– регистрирует обращение в порядке, установленном в разделе 2.2;

– по просьбе гражданина ставит отметку о приеме обращения на втором экземпляре обращения либо делает копию обращения с отметкой о приеме обращения.

2.3.2. При получении письменного обращения по почте Секретарь выполняет следующие действия:

– проверяет целостность упаковки, соответствие указанного на конверте наименования адресата и адреса реквизитам МФЦ, присланные не по адресу почтовые отправления возвращает на почту невскрытыми;

- вскрывает конверт (пакет) и осматривает содержимое, проверяет наличие в конверте письменного обращения и документов, указанных в обращении или описи;
- прикрепляет к обращению приложенные документы и почтовый конверт, в котором получено обращение;
- регистрирует обращение в порядке, установленном в разделе 2.2.

2.3.3. В случае получения конверта (пакета) нестандартного размера, формы, веса в самодельной упаковке, имеющего необычный запах, издающего какие-либо звуки, при обнаружении на ощупь сыпучих веществ, металлических предметов, иных странных вложений, Секретарь должен, не вскрывая конверт, незамедлительно сообщить об обнаружении подозрительного предмета Руководителю МФЦ.

2.3.4. Если при вскрытии конверта обнаружены опасные или подозрительные вложения, Секретарь должен незамедлительно сообщить Руководителю МФЦ.

2.3.5. Если в результате проверки содержимого конверта выявлены факты отсутствия обращения либо указанных в обращении (описи) документов, вложения денежных знаков, ценных бумаг, оригиналов документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и др.), Секретарь выполняет следующие действия:

- составляет Акт вскрытия конверта и удостоверения его содержимого по форме согласно приложению 7 (далее – Акт) с указанием выявленных при проверке содержимого конверта фактов;
- передает Акт и комплект указанных в Акте вложений для подписания заместителю директора МФЦ, ответственному за контроль качества предоставления услуг в МФЦ;
- направляет один экземпляр подписанного Акта отправителю по адресу, указанному на конверте либо в обращении, второй экземпляр Акта прикрепляет к полученным документам.

2.3.6. Секретарь принимает и регистрирует письменные обращения в электронной форме, поступившие на официальный адрес электронной почты МФЦ mfcprk@mfc.kamgov.ru, в том числе;

- обращения, направленные гражданами по электронной почте;
- отзывы граждан о деятельности МФЦ, направленные посредством электронных сервисов на сайте МФЦ в разделе «Отзывы»;
- отзывы граждан в мобильном приложении «МФЦ Камчатского края».

2.3.7. При получении письменных обращений по электронной почте Секретарь выполняет следующие действия:

- переносит на бумажный носитель полученное в электронной форме обращение и приложенные к обращению документы;
- комплектует входящие в обращение документы и регистрирует обращение в порядке, установленном в разделе 2.2.

2.4. Прием письменных обращений в офисе МФЦ

2.4.1. Если гражданин изъявил желание подать письменное обращение во время посещения офиса МФЦ, сотрудник, осуществляющий прием граждан либо информирование граждан в секторе ожидания, выполняет следующие действия:

- предлагает внести запись в Книгу отзывов и предложений;
- при приеме подготовленного обращения проверяет наличие в обращении фамилии (наименования) заявителя, адреса для направления ответа на обращение; при отсутствии указанных сведений предупреждает гражданина о том, что в соответствии с установленным законодательством порядком рассмотрения обращений ответ на такое обращение не дается;
- на первом листе обращения ставит штамп с наименованием отделения (отдела) МФЦ или указывает наименование отделения (отдела) МФЦ письменно, указывает свою фамилию и инициалы, дату и время приема обращения;

- по просьбе гражданина ставит аналогичную отметку о приеме обращения на втором экземпляре обращения либо делает копию обращения с отметкой о приеме обращения;
- передает принятое обращение непосредственному руководителю для последующей передачи Секретарю на регистрацию в порядке, установленном в разделе 2.2.

2.4.2. Прием обращений в форме записей в Книге отзывов и предложений (далее – Книга отзывов) осуществляется во всех офисах МФЦ, а также при выездном обслуживании граждан в соответствии с порядком, приведенным в приложении 3. Каждая запись в Книге отзывов подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение, принятое в офисе МФЦ.

2.4.3. При получении письменного обращения в офисе МФЦ, расположенном в г. Петропавловск-Камчатский, заместитель начальника отдела по работе с заявителями либо лицо, его замещающее, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения, направляет оригинал обращения, в том числе в форме записи в Книге отзывов, в приемную МФЦ для регистрации.

2.4.4. При получении письменного обращения в офисе МФЦ, расположенном за пределами г. Петропавловск-Камчатский, руководитель структурного подразделения (отделения, отдела) МФЦ либо лицо, его замещающее (далее – Руководитель подразделения), в день получения обращения обеспечивает:

- сканирование обращения и приложенных к обращению документов;
- сохранение скан-копии обращения в сетевой папке «Приемная/Обращения граждан/На регистрацию»;
- сообщение Секретарю о поступлении обращения, подлежащего регистрации (по телефону);
- хранение оригинала обращения в соответствии с номенклатурой дел.

Секретарь при получении сообщения о поступлении обращения выполняет следующие действия:

- переносит на бумажный носитель скан-копию обращения и приложенных документов;
- регистрирует копию обращения в порядке, установленном в разделе 2.2, с указанием отделения (отдела, офиса) МФЦ, в котором хранится оригинал обращения.

2.4.5. В случае получения в офисе МФЦ жалобы на действия (бездействие) сотрудника либо структурного подразделения МФЦ сотрудник, принявший обращение, должен незамедлительно сообщить о жалобе Руководителю подразделения.

В целях сокращения срока рассмотрения жалобы Руководитель подразделения организует предварительную проверку указанных в жалобе фактов и сбор объективной информации по существу обращения, в том числе:

- получение письменных объяснений сотрудников;
- проверку принятых у заявителя документов;
- проверку данных, внесенных в автоматизированную информационную систему (АИС МФЦ);
- изучение видео- и аудиозаписи приема граждан.

По результатам проведенной проверки Руководитель подразделения готовит служебную записку с приложением необходимых документов для последующей передачи сотруднику МФЦ, назначенному исполнителем рассмотрения жалобы. Не допускается нарушение указанного в разделе 2.2 срока регистрации обращения в связи с проведением предварительной проверки фактов, указанных в жалобе.

2.5. Прием устных обращений

2.5.1. Прием устных обращений осуществляется при личном приеме граждан в МФЦ, который проводят директор МФЦ, заместители директора МФЦ в дни и часы, установленные утвержденным графиком приема граждан (далее – личный прием).

2.5.2. Информация о месте и графике проведения приема граждан размещается на информационных стендах в офисах МФЦ, на сайте МФЦ.

2.5.3. Секретарь осуществляет организационно-техническое обеспечение личного приема:

- ведет запись граждан на прием к директору МФЦ, заместителям директора МФЦ;
- проверяет наличие у гражданина, который пришел на личный прием, документа, удостоверяющего личность.

2.5.4. Во время личного приема присутствует сотрудник МФЦ, назначенный ответственным за ведение учета устных обращений граждан, (далее – секретарь личного приема), который осуществляет ведение карточки личного приема граждан, контроль рассмотрения устных обращений, принятых во время личного приема.

2.5.5. Секретарь личного приема вносит содержание устного обращения в карточку личного приема граждан (приложение б), которая должна содержать следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество гражданина (отчество – при наличии);
- адрес места жительства гражданина, почтовый адрес для направления письменного ответа на обращение;
- тема и краткое содержание устного обращения;
- результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием граждан, с назначением исполнителя и поручением о рассмотрении обращения.

2.5.6. Карточка личного приема подлежит регистрации в порядке, установленном в разделе 2.2.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Предварительное рассмотрение обращений

3.1.1. Все поступившие в МФЦ обращения, подлежат обязательному рассмотрению.

3.1.2. Руководитель МФЦ осуществляет предварительное рассмотрение поступивших в МФЦ обращений, определяет вид обращения, принимает решение о дальнейших действиях с обращением:

- принять обращение к рассмотрению по существу поставленных вопросов;
- запросить дополнительные документы и материалы, необходимые для принятия решения по обращению;
- переадресовать обращение в государственный орган или в орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- приобщить обращение к ранее полученному обращению как дубликат или повторное обращение;
- направить заявителю уведомление либо отказать заявителю в предоставлении ответа на обращение (при получении отдельных обращений в случаях, указанных в разделе б);
- подготовить ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

3.1.3. Решение, принятое по результатам предварительного рассмотрения обращения, Руководитель МФЦ указывает в резолюции, оформленной на отдельном бланке в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, которая должна содержать:

- поручение о рассмотрении обращения по существу поставленных вопросов либо о выполнении иных действий с обращением;
- фамилии сотрудников или наименования структурных подразделений, назначенных исполнителями поручений, указанных в резолюции;
- контрольный срок подготовки ответа на обращение либо выполнения иных действий с обращением.

3.1.4. Руководитель МФЦ может поручить рассмотрение обращения сотруднику или структурному подразделению МФЦ (далее – Исполнитель). Если в резолюции рассмотрение обращения поручено структурному подразделению, Руководитель подразделения организует

работу сотрудников по рассмотрению обращения и является ответственным исполнителем. Если в резолюции указано несколько Исполнителей (сотрудников или структурных подразделений), ответственным исполнителем является Исполнитель, указанный первым в резолюции. Ответственный исполнитель координирует работу соисполнителей по рассмотрению обращения, осуществляет сбор и обобщение информации, подготовку ответа на обращение. При этом все указанные в резолюции Исполнители в равной степени несут ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3.1.5. После получения обращения с резолюцией Руководителя МФЦ Секретарь выполняет следующие действия:

- сканирует обращение с резолюцией Руководителя МФЦ;
- сохраняет скан-копию обращения в сетевую папку «Приемная/Обращения граждан/На исполнение»;
- сообщает указанному в резолюции Исполнителю о месте хранения скан-копии обращения с резолюцией Руководителя МФЦ (по телефону);
- сохраняет оригинал обращения в папке «Обращения граждан».

3.2. Общие требования к рассмотрению обращений

3.2.1. Назначенный Руководителем МФЦ Исполнитель должен обеспечить:

- внесение сведений об обращении в Журнал учета обращений в порядке, установленном в разделе 7;
- сбор необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов либо выполнение иных действий в соответствии с поручением Руководителя МФЦ.

3.2.2. Если для принятия решения по обращению недостаточно указанных в обращении данных, Исполнитель должен запросить необходимые для принятия обоснованного решения документы и материалы у заявителя, либо направить запрос в государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

3.2.3. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения в связи с ожиданием ответа на направленный запрос документов или сведений Исполнитель должен сообщить об этом Руководителю МФЦ не позднее чем за 5 дней до окончания установленного срока.

3.2.4. Не допускается разглашение содержащихся в обращении сведений, а также ставших известными в связи с обращением сведений о частной жизни гражданина, направившего обращение, без его согласия. Направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением содержащихся в обращении сведений.

3.3. Рассмотрение жалоб

3.3.1. Обращение следует рассматривать как жалобу, если оно содержит:

- описание обжалуемых решений или действий (бездействия) МФЦ либо сотрудника МФЦ;
- доводы, подтверждающие несогласие заявителя с указанными решениями или действиями;
- просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав заявителя либо других лиц на получение услуг.

3.3.2. Жалобы на решения или действия (бездействие) МФЦ либо сотрудника МФЦ при предоставлении услуг должны рассматриваться в соответствии с требованиями, установленными Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.3.3. При рассмотрении жалобы Исполнитель выполняет следующие действия:

- проверяет указанные в обращении факты, при необходимости запрашивает у Руководителя подразделения информацию по фактам, указанным в жалобе;
- по результатам проведенной проверки готовит служебную записку с объективными данными по существу жалобы;
- оценивает обоснованность претензий заявителя, выявляет причины возникновения инцидента;
- в случае подтверждения указанных в жалобе фактов и выявления недостатков в работе МФЦ определяет виновных сотрудников, готовит предложения о мерах по устранению допущенных нарушений и предотвращению подобных инцидентов в дальнейшем.

3.3.4. Для получения объективной информации, необходимой для принятия обоснованного решения по жалобе, Исполнитель использует данные АИС МФЦ, видео- и аудиозаписи приема граждан.

3.3.5. При проведении проверки указанных в жалобе фактов Исполнитель вправе запросить письменные объяснения сотрудников, имеющих отношение к обжалуемым решениям или действиям, в том числе не указанных в жалобе, путем направления служебной записки Руководителю подразделения, в котором работают сотрудники.

3.3.6. Письменные объяснения сотрудник готовит в форме объяснительной записки, адресованной Руководителю МФЦ, и передает на согласование Руководителю подразделения в течение двух рабочих дней со дня получения запроса. Объяснительная записка должна содержать:

- информацию об обращении, в связи с которым сотрудник дает объяснения (фамилия заявителя, дата обращения);
- исчерпывающие сведения о фактах, указанных в обращении, в том числе описание действий сотрудника, основания для принятия решений и выполнения действий;
- выводы сотрудника о признании либо непризнании ошибок или нарушений в его действиях.

3.3.7. Исполнитель направляет Руководителю МФЦ комплект документов, подготовленных по результатам рассмотрения жалобы, для принятия решения по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.8. На основании документов, подготовленных Исполнителем по результатам рассмотрения жалобы, Руководитель МФЦ принимает решение о признании жалобы обоснованной и удовлетворении жалобы либо о признании жалобы необоснованной и отказе в удовлетворении жалобы.

3.3.9. Жалоба считается обоснованной если в результате проведенной проверки подтверждены указанные заявителем факты нарушения установленного порядка предоставления услуги либо организации деятельности МФЦ.

3.3.10. В случае признания жалобы обоснованной и принятия решения об удовлетворении жалобы Руководитель МФЦ дает распоряжение об устранении выявленных нарушений. Сведения о мерах, принятых в МФЦ для устранения указанных в обоснованной жалобе недостатков, должны быть включены в ответ заявителю, направившему жалобу.

3.4. Рассмотрение заявлений

3.4.1. К заявлениям относятся обращения, которые содержат:

- запрос информации, связанной с деятельностью МФЦ;
- просьбу о содействии в реализации прав заявителя или других лиц на получение услуг.

3.4.2. Порядок рассмотрения заявления и подготовки ответа заявителю определяется по результатам предварительного рассмотрения обращения в зависимости от содержания поставленных вопросов.

3.4.3. Подготовка ответа на заявление, содержащее запрос информации о порядке предоставления услуг, запрос разъяснений прав заявителя на получение услуг в соответствии с описанной в обращении жизненной ситуацией, осуществляется в соответствии с

установленным в МФЦ порядком информирования и консультирования граждан по вопросам предоставления услуг в МФЦ.

3.4.4. В случае запроса информации, содержащей конфиденциальные сведения, ответ заявителю должен содержать разъяснение порядка предоставления таких сведений исключительно при личном обращении в офис МФЦ и предоставлении документа, удостоверяющего личность заявителя.

3.5. Рассмотрение предложений

3.5.1. Предложением считается обращение, которое содержит рекомендации заявителя по совершенствованию деятельности МФЦ без критических замечаний и негативных оценок деятельности МФЦ.

3.5.2. Ответ гражданину, направившему предложение, предоставляется в форме уведомления о рассмотрении обращения.

3.6. Рассмотрение отзывов

3.6.1. Отзывом считается выраженное в письменной форме мнение гражданина по вопросам, связанным с деятельностью МФЦ, оценка качества работы МФЦ в целом, структурного подразделения МФЦ, сотрудника МФЦ.

3.6.2. При поступлении положительного отзыва о работе МФЦ, благодарности сотруднику МФЦ или структурному подразделению МФЦ, предоставление заявителю ответа не требуется, за исключением случаев, когда просьба о предоставлении ответа содержится в обращении.

3.6.3. При рассмотрении отзыва, содержащего негативную оценку деятельности МФЦ в целом либо структурного подразделения МФЦ, сотрудника МФЦ, необходимо определить наличие признаков жалобы, указанных в разделе 3.3.

3.6.4. Если отзыв не содержит сведений, достаточных для рассмотрения обращения в соответствии с порядком рассмотрения жалоб, в целях выявления и устранения причины негативного отзыва Исполнитель вправе запросить у заявителя дополнительную информацию.

3.6.5. По результатам рассмотрения обращения, содержащего негативный отзыв, предоставление ответа гражданину, направившему отзыв, является обязательным.

3.7. Рассмотрение устных обращений

3.7.1. Рассмотрение устных обращений осуществляется во время личного приема граждан директором МФЦ, заместителями директора МФЦ.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с согласия гражданина ответ дается в устной форме, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

Если для ответа на поставленные гражданином вопросы необходимо получить дополнительные сведения или документы, во время личного приема может быть принято письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Стандартом порядке.

Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, гражданину следует разъяснить куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.2. Если ответ на устное обращение дан заявителю во время личного приема, в карточку личного приема граждан вносится соответствующая отметка о результате рассмотрения обращения. Обращение подлежит регистрации в установленном порядке и снимается с учета как исполненное.

3.7.3. Если устное обращение, принятое при личном приеме граждан, подлежит рассмотрению по существу поставленных вопросов, в карточку личного приема граждан должны быть внесены следующие сведения:

- поручение о рассмотрении обращения либо о выполнении иных действий с обращением;
- фамилии сотрудников или наименования структурных подразделений, назначенных исполнителями рассмотрения обращения;
- контрольный срок подготовки ответа на обращение.

3.7.4. Секретарь личного приема после регистрации устного обращения передает карточку личного приема граждан Исполнителю в соответствии с поручением директора МФЦ, заместителя директора МФЦ, проводившего личный прием, и осуществляет контроль рассмотрения обращения.

3.7.5. Исполнитель рассматривает устное обращение на основании сведений, содержащихся в карточке личного приема граждан, при необходимости запрашивает дополнительные сведения и документы, готовит письменный ответ на обращение в соответствии с установленным настоящим Стандартом порядком.

4. Подготовка и направление заявителям ответов на обращения

4.1. В соответствии с резолюцией Руководителя МФЦ по результатам рассмотрения обращения Исполнитель готовит проект ответа на обращение, формирует комплект подготовленных в ходе рассмотрения обращения документов и направляет Руководителю МФЦ.

4.2. Проект ответа на обращение должен соответствовать следующим общим требованиям:

- ответ на обращение должен быть конкретным, понятным по содержанию;
- стиль изложения должен быть сдержанным, лаконичным, без использования сложной специфической терминологии, разговорной лексики;
- в тексте ответа должны быть соблюдены нормы русского языка, включая культуру речи, лексику, грамматику и орфографию;
- ответ на обращение должен быть оформлен на официальном бланке МФЦ в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

4.3. Текст ответа на обращение должен содержать:

- краткое изложение содержания обращения с указанием даты получения обращения, регистрационного номера обращения;
- результаты рассмотрения всех поставленных в обращении вопросов, проведенных проверок, оценку всех доводов заявителя;
- принятое по обращению решение и аргументированные разъяснения оснований принятия решения со ссылками на нормативные правовые акты, иные регламентирующие документы;
- разъяснение порядка обжалования принятого решения в случае отказа в удовлетворении просьбы или жалобы;
- сведения о принятых мерах по устранению выявленных нарушений и сроках их исполнения в случае признания жалобы обоснованной.

4.4. При рассмотрении отдельных обращений, указанных в разделе 6, ответом на обращение является уведомление, подготовленное в соответствии с настоящим Стандартом (приложение 8).

4.5. Работа Исполнителя по рассмотрению обращения считается выполненной, если решены все поставленные в обращении вопросы, подготовлен письменный ответ на обращение.

4.6. Подготовленный ответ на обращение с приложением полного комплекта документов обращения Исполнитель направляет Руководителю МФЦ для утверждения и подписания.

4.7. Ответы на обращения подписывает Руководитель МФЦ. Внесение каких-либо изменений в содержание ответа на обращение после его подписания не допускается без разрешения (указания) Руководителя МФЦ, подписавшего ответ на обращение.

4.8. Ответственность за объективность, полноту, содержание ответа на обращение, ясность и четкость изложения сути ответа, корректность использования ссылок на нормативные правовые акты, несут Исполнитель и Руководитель МФЦ, подписавший ответ на обращение.

4.9. После подписания Руководителем МФЦ ответа на обращение Секретарь регистрирует письмо с ответом в соответствии с порядком регистрации исходящей корреспонденции.

4.10. Секретарь делает скан-копию зарегистрированного ответа на обращение, сохраняет в сетевой папке «Приемная/Обращения граждан/ Исполнено» и сообщает Исполнителю о подписании ответа на обращение (по телефону).

4.11. Исполнитель делает отметку на обращении (или его копии) с указанием сведений о результате рассмотрения обращения.

4.12. Зарегистрированный ответ на обращение Секретарь направляет заявителю в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.13. Если обращение поступило в МФЦ в электронной форме, Секретарь направляет скан-копию зарегистрированного ответа на обращение по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.14. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ заявителю.

5. Срок рассмотрения обращений

5.1. Началом срока рассмотрения обращения, поступившего в МФЦ, считается дата регистрации обращения в Журнале учета обращений. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации письменного ответа на обращение или иного решения, принятого в результате рассмотрения обращения.

5.2. Обращение с жалобой о нарушении порядка предоставления услуг подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах, нарушения установленного срока таких исправлений обращение подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня регистрации.

5.3. Иные поступившие в МФЦ обращения подлежат рассмотрению в срок, не превышающий тридцати календарных дней.

5.4. В исключительных случаях, когда для принятия решения по обращению требуется проведение специальной проверки, запрос дополнительных документов, принятие других мер, Руководитель МФЦ может продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать календарных дней. В случае принятия такого решения необходимо до истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения направить заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причины.

5.5. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки («Вручить немедленно» или «Срочно») рассматриваются незамедлительно.

5.6. Срок направления заявителям уведомлений по результатам рассмотрения отдельных обращений установлен в разделе 6.

5.7. По решению Руководителя МФЦ срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

6. Порядок работы с отдельными видами обращений

6.1. При поступлении в МФЦ отдельных обращений ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов не предоставляется в следующих случаях:

– в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение);

– тест письменного обращения не поддается прочтению;

– текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

– в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, иных граждан;

– в обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались исчерпывающие письменные ответы, и не приводятся новые доводы;

– в обращении обжалуется судебное решение;

– решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию МФЦ.

6.2. Если ответ на письменное обращение по существу поставленных вопросов не предоставляется заявителю по причине, указанной в п. 6.1, необходимо в течение семи дней со дня регистрации обращения направить заявителю уведомление, составленное согласно приложению 8, при наличии сведений о фамилии заявителя и почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ. По решению Руководителя МФЦ уведомление может быть направлено заявителю в форме сообщения по электронной почте при наличии сведений об адресе электронной почты заявителя.

6.3. Обращения, в которых не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес для направления ответа на обращение, подлежат регистрации в общем порядке с указанием «Анонимное».

При поступлении в МФЦ анонимного обращения по решению Руководителя МФЦ может проводиться проверка изложенных в таком обращении фактов. По результатам проведенной проверки назначенный Руководителем МФЦ исполнитель составляет отчет, который должен содержать оценку достоверности указанных в обращении сведений, обоснованности претензий, в случае выявления нарушений определение виновных лиц, предложения об устранении выявленных недостатков.

Если в анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, его необходимо незамедлительно направить в компетентный государственный орган.

6.4. Обращение, поступившее в МФЦ от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, не содержащее дополнительных сведений и документов, считается повторным. Повторные обращения подлежат регистрации в установленном порядке.

Если в повторном обращении с вопросами, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы, не приводятся новые доводы или обстоятельства для дополнительного рассмотрения обращения, Руководитель МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Рассмотрение повторного обращения может проводиться в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения поставленных в обращении вопросов.

6.5. Обращение, полностью идентичное поступившему ранее обращению по содержанию, считается дубликатом. Дубликат не подлежит регистрации только в случае поступления одновременно с оригиналом (например, если обращение доставлено гражданином лично и получено по электронной почте), в этом случае дубликат прикрепляется к оригиналу обращения. В случае выявления дубликата обращения, которое находится на рассмотрении, такой дубликат приобщается к основному обращению и снимается с учета с отметкой «Дубликат» в Журнале учета обращений.

6.6. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию МФЦ, такое обращение необходимо в течение семи дней со дня регистрации направить в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, в

компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также направить заявителю соответствующее уведомление (приложение 8).

6.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, необходимо вернуть заявителю в течение семи дней со дня его регистрации с соответствующим уведомлением (приложение 8).

6.8. Если до окончания срока рассмотрения обращения поступило заявление гражданина, направившего обращение, с просьбой о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение указанного в заявлении обращения прекращается.

6.9. Обращения, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления рассматриваются в первоочередном порядке. Ответ на обращение, поступившее в МФЦ из вышестоящего органа, следует направить в вышестоящий орган, от которого поступило обращение, если иное не предусмотрено указанием вышестоящего органа.

6.10. По решению Руководителя МФЦ отдельные обращения могут быть поставлены на особый контроль в целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав или законных интересов граждан, устранения недостатков в работе МФЦ, получения информации по вопросам, с которыми заявители обращаются неоднократно.

6.11. Для рассмотрения жалоб на решения или действия (бездействие) сотрудника МФЦ Руководитель МФЦ может создавать комиссию для объективного решения поставленных в обращении вопросов.

7. Ведение журнала учета обращений

7.1. В целях сбора сведений о количественных и качественных показателях работы с поступившими в МФЦ обращениями осуществляется ведение Журнала учета обращений граждан в КГКУ «МФЦ Камчатского края» (далее – Журнал учета обращений).

7.2. Ведение Журнала учета обращений осуществляется в электронной форме с использованием средств, обеспечивающих возможность поиска информации, выборки записей по заданным критериям, вывода на печать страниц журнала, организации совместной работы сотрудников, которым предоставлен доступ к Журналу учета обращений.

7.3. Регистрация обращений осуществляется в разделах Журнала учета обращений, соответствующих структурным подразделениям МФЦ. Доступ к Журналу учета обращений предоставляется сотрудникам МФЦ в соответствии с их полномочиями на основании представления Руководителя подразделения.

7.4. В общем разделе Журнала учета обращений содержится сводная информация о поступивших в МФЦ обращениях и ходе их рассмотрения, которая формируется на основании данных, внесенных в разделы Журнала учета обращений, соответствующие структурным подразделениям МФЦ.

7.5. При получении обращения в офисе МФЦ Руководитель подразделения или уполномоченный им сотрудник вносит в Журнал учета обращений следующие сведения:

- дату приема обращения;
- фамилию (наименование) заявителя;
- способ получения обращения (доставлено лично, курьером, получено по почте, по электронной почте, принято в офисе МФЦ, запись в Книге отзывов);
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба, отзыв);
- причина (краткое содержание) обращения;
- сведения о структурном подразделении (офисе) МФЦ, в котором принято обращение либо в отношении которого получена жалоба (благодарность);
- сведения о сотрудниках, в отношении которых получена жалоба или благодарность (при наличии).

7.6. В случае получения обращения в приемной МФЦ, в том числе по электронной почте, запись в Журнале учета обращений осуществляет Исполнитель.

7.7. При получении обращения на рассмотрение Исполнитель вносит в Журнал учета обращений следующие сведения:

- регистрационный номер обращения, указанный Секретарем при регистрации входящего документа, дата регистрации обращения;
- исполнитель – фамилия, инициалы должностного лица, которому поручена работа с обращением либо наименование структурного подразделения;
- контрольный срок рассмотрения обращения (дата).

7.8. После завершения работы с обращением Исполнитель вносит в Журнал учета обращений следующие сведения:

- результат рассмотрения обращения (ответ заявителю, жалоба признана обоснованной или необоснованной, переадресация обращения, уведомление о причинах отказа в рассмотрении обращения, ответ не требуется);
- дату и номер письма с ответом заявителю (если направлен письменный ответ).

7.9. В Журнал учета обращений в форме комментариев могут быть внесены дополнительные сведения об обращении, в том числе:

- о причине отказа заявителю в предоставлении ответа на обращение;
- о направлении запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации;
- о получении обращения от органа государственной власти, органа местного самоуправления, организации (наименование, регистрационные данные);
- о переадресации обращения на рассмотрение в орган государственной власти, орган местного самоуправления;
- ссылки на скан-копии документов, оформленных при рассмотрении обращения.

7.10. Журнал учета обращений ведется в течение календарного года, после окончания календарного года хранится в электронной форме в течение трех лет.

8. Хранение обращений

8.1. Временное хранение скан-копий обращений (в течение одного рабочего дня) для обмена документами в электронной форме осуществляется в сетевой папке «Приемная/Обращения граждан», содержащей разделы:

- «На регистрацию» – скан-копии подлежащих регистрации обращений, принятых в офисе МФЦ, расположенном за пределами г. Петропавловск-Камчатский;
- «На исполнение» – скан-копии обращений с резолюцией Руководителя МФЦ;
- «Исполнено» – подготовленные Исполнителями проекты ответа на обращение, скан-копии подписанных Руководителем МФЦ писем с ответом на обращение.

8.2. Хранение скан-копий обращений в электронной форме (электронных образов документов) осуществляется в сетевых папках, организованных с разграничением прав доступа к документам сотрудников в соответствии с их полномочиями. Электронные образы документов должны храниться в папках, соответствующих структурным подразделениям МФЦ, с разделением по годам и месяцам. Наименования папок и файлов должны обеспечивать интуитивно понятную навигацию при поиске документов.

8.3. Секретарь обеспечивает хранение обращений и документов, составленных при рассмотрении обращений, в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и правилами архивного хранения документов. Хранение оригиналов обращений, принятых в офисе МФЦ, расположенном за пределами г. Петропавловск-Камчатский, обеспечивает Руководитель подразделения.

8.4. Ведение дела с документами, связанными с рассмотрением обращений, осуществляется в течение календарного года, после его окончания Секретарь передает оформленное дело на архивное хранение в течение трех лет.

8.5. По истечении срока архивного хранения назначаемая Руководителем МФЦ экспертная комиссия организует уничтожение обращений и документов, подготовленных при рассмотрении обращений, в соответствии с порядком работы с архивными документами.

9. Анализ результатов работы с обращениями и отчетность

9.1. Руководитель подразделения ежемесячно готовит для включения в отчет о работе подразделения следующую информацию о работе с обращениями за отчетный период:

- количество поступивших обращений, в том числе жалоб, заявлений, предложений, отзывов;
- количество обращений, рассмотрение которых завершено в отчетный период, краткие результаты рассмотрения обращений, количество подготовленных ответов заявителям;
- количество жалоб, признанных обоснованными, причины обоснованных жалоб, принятые меры по устранению выявленных недостатков.

К отчету прилагаются копии обращений и копии ответов на обращения.

9.2. Анализ и обобщение поступивших в МФЦ обращений осуществляет отдел анализа и контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее – Отдел контроля).

9.3. По результатам анализа поступивших в МФЦ обращений Отдел контроля ежемесячно формирует отчет, который должен содержать:

- сведения о количестве поступивших за отчетный период предложений, заявлений и жалоб граждан;
- обобщенную информацию о темах обращений, часто задаваемых вопросах;
- анализ причин возникновения инцидентов, ставших поводом для жалоб (при наличии жалоб);
- обобщение критических замечаний граждан о деятельности МФЦ, предложений о совершенствовании работы МФЦ (при наличии);
- общую характеристику мнения граждан о деятельности МФЦ, предоставлении услуг;
- замечания и предложения о совершенствовании работы с обращениями граждан в МФЦ.

9.4. Подготовленный отчет о результатах анализа поступивших в МФЦ обращений Отдел контроля направляет Руководителю МФЦ не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным.

10. Контроль соблюдения порядка работы с обращениями

10.1. Контроль соблюдения порядка работы с обращениями осуществляет Руководитель МФЦ.

10.2. Руководитель подразделения контролирует соблюдение порядка рассмотрения обращений и подготовки ответа заявителям подчиненными сотрудниками, назначенными Исполнителями:

- запрашивает у Исполнителей информацию о ходе рассмотрения обращений;
- выявляет проблемы, которые могут препятствовать своевременному рассмотрению обращений, оказывает содействие в устранении таких проблем;
- предоставляет Руководителю МФЦ информацию о ходе рассмотрения обращений.

10.3. За нарушение установленного настоящим Стандартом порядка работы с обращениями виновные сотрудники несут дисциплинарную ответственность.

Информация о порядке подачи и рассмотрения обращений граждан в КГКУ «МФЦ Камчатского края» (МФЦ)

Вы можете обратиться в МФЦ по всем вопросам, относящимся к деятельности МФЦ одним из способов:

- подать письменное обращение (предложение, заявление, жалобу);
- отправить обращение по электронной почте mfcprk@mfc.kamgov.ru;
- написать отзыв на сайте МФЦ portalmfc.kamgov.ru либо в мобильном приложении «МФЦ Камчатского края».
- записаться на личный прием к директору МФЦ, заместителям директора МФЦ.

График личного приема граждан директором МФЦ, заместителями директора МФЦ публикуется на официальном сайте МФЦ в сети Интернет portalmfc.kamgov.ru в разделе «Контакты».

Вы можете обратиться к учредителю МФЦ в Министерство экономического развития и торговли Камчатского края по телефону 8 (4152) 420-112 (отдел управления качеством государственных услуг, правового обеспечения и контроля), по электронной почте esop@kamgov.ru, по адресу 683040, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, 1, телефон приемной 8 (4152) 425-680.

Подать письменное обращение в МФЦ можно одним из способов:

- в любом офисе МФЦ передать сотруднику МФЦ;
- доставить лично в приемную МФЦ по адресу г. Петропавловск-Камчатский, ул. Савченко, д. 23;
- направить почтой по адресу 683002, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Савченко, д. 23;
- направить по электронной почте mfcprk@mfc.kamgov.ru;
- внести запись в Книгу отзывов и предложений в любом офисе МФЦ.

Вы можете подать обращение от своего имени либо от имени другого человека, коллектива, организации, при этом нужен документ, подтверждающий полномочия представителя.

Обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок рассмотрения жалоб по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг установлен Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (статья 11.2).

Все поступившие в МФЦ обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции МФЦ, рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства по существу поставленных вопросов за исключением следующих случаев:

- если текст обращения невозможно прочитать по каким-либо причинам (например, неразборчивый почерк, повреждение);
- если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы гражданина;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан.

Срок рассмотрения жалобы по вопросам предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг составляет 15 рабочих дней, обращения по иным вопросам – не более 30 календарных дней со дня поступления обращения.

Вам будет направлен письменный ответ, если в обращении указана Ваша фамилия и почтовый адрес, по которому следует направить ответ.

Жалоба на решения или действия МФЦ либо сотрудника МФЦ должна содержать:

1) наименование адресата жалобы – КГКУ «МФЦ Камчатского края», адрес офиса МФЦ, сведения о сотруднике МФЦ, действия которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;

3) контактную информацию: номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю, адрес электронной почты (при наличии).

4) описание ситуации, которая стала причиной жалобы с указанием фактических данных;

5) доводы и аргументы, подтверждающие несогласие заявителя с решениями и действиями (бездействием) МФЦ или сотрудника МФЦ, просьбу об устранении указанных нарушений;

К жалобе заявитель может приложить документы или их копии, подтверждающие доводы заявителя (при наличии или необходимости).

По всем вопросам, связанным с деятельностью МФЦ, Вы можете обратиться в Центр телефонного обслуживания по телефону 8 (4152) 302-402.

Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих порядок работы с обращениями граждан

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- Постановление Правительства Российской Федерации 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»;
- Стандарт обслуживания заявителей в КГКУ «МФЦ Камчатского края», утвержденный Постановлением Правительства Камчатского края от 21.06.2019 № 283-П.
- Административный регламент КГКУ «МФЦ Камчатского края», утвержденный Приказом от 01.11.2019 № 268;
- Устав КГКУ «МФЦ Камчатского края».

**Порядок
ведения Книги отзывов и предложений в краевом государственном
казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает требования к ведению книги отзывов и предложений (далее – Книга отзывов) в краевом государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» (далее – МФЦ).

1.2. Книга отзывов является одним из инструментов контроля качества предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг (далее – услуги), обеспечивающим обратную связь с гражданами, в том числе с представителями объединений граждан, юридических лиц. Ведение Книги отзывов осуществляется в целях повышения качества предоставления услуг с учетом мнения граждан о качестве работы МФЦ путем оперативного устранения выявленных недостатков в организации работы МФЦ.

1.3. Ведение Книги отзывов осуществляется во всех офисах МФЦ по единой форме. Книга отзывов ведется в одном экземпляре, не допускается изготовление и использование дубликата Книги отзывов. Не допускается отсутствие Книги отзывов в офисе МФЦ.

1.4. При организации выездного обслуживания граждан сотрудниками МФЦ необходимо обеспечить наличие во время приема граждан отдельного экземпляра Книги отзывов, оформленного в соответствии с правилами, установленными в разделе 2.

1.5. Все записи, внесенные гражданами в Книгу отзывов, являются письменными обращениями граждан и подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Стандартом организации работы с обращениями граждан в КГКУ «МФЦ Камчатского края».

1.6. Руководитель отделения (отдела) МФЦ либо лицо, его замещающее (далее – Руководитель подразделения) назначает сотрудника, ответственного за ведение Книги отзывов в офисе МФЦ (далее – Ответственный сотрудник), который обеспечивает наличие и сохранность Книги отзывов, свободный доступ граждан к Книге отзывов, оборудование места для внесения записей в Книгу отзывов.

2. Оформление Книги отзывов

2.1. Книга отзывов ведется по единой форме в виде специального журнала установленного образца (приложения 1, 2).

2.2. Титульный лист Книги отзывов (приложение 1) содержит следующую информацию:

- полное наименование МФЦ, отделения (отдела) МФЦ, адрес офиса МФЦ;
- название книги: «Книга отзывов и предложений»;
- регистрационный номер Книги отзывов;
- дата начала ведения Книги отзывов, дата окончания ведения Книги отзывов.

2.3. На оборотной стороне титульного листа размещается следующая информация:

- краткая информация о порядке подачи и рассмотрения обращений граждан в КГКУ «МФЦ Камчатского края»;
- контактные данные МФЦ (полное наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты для направления обращений граждан, адрес официального сайта МФЦ в сети Интернет);

– контактные данные Министерства экономического развития и торговли Камчатского края (почтовый адрес, адрес электронной почты для направления обращений граждан);

2.4. Каждый лист основного раздела Книги отзывов (приложение 2) состоит из двух частей:

– часть «Обращение» является бланком обращения с размеченными полями для внесения гражданином текста обращения с указанием сведений о заявителе, а также для внесения сотрудником МФЦ сведений о результатах рассмотрения обращения;

– часть «Служебная информация» предназначена для внесения сотрудником МФЦ отметки о приеме обращения.

2.5. В целях исключения возможности ознакомления неограниченного круга лиц с персональными данными граждан, указанными в Книге отзывов, обеспечения защиты персональных данных граждан в соответствии с требованиями законодательства, часть «Обращение» является отрывной частью листа Книги отзывов. На каждом листе основного раздела Книги отзывов предусмотрена перфорация по линии, разделяющей части «Обращение» и «Служебная информация».

2.6. Все листы Книги отзывов должны быть пронумерованы. Номер листа необходимо указать в части «Обращение» и в части «Служебная информация» для обеспечения возможности сопоставления отрывной части листа с отметкой о приеме обращения в Книге отзывов.

2.7. В целях предотвращения случаев отсутствия в офисе МФЦ Книги отзывов, оформленной в установленном порядке, Ответственный сотрудник должен начать оформление нового экземпляра книги если в Книге отзывов осталось не менее десяти незаполненных листов с бланками обращений.

2.8. Для оформления нового экземпляра Книги отзывов Ответственный сотрудник выполняет следующие действия:

– подает заявку на получение Книги отзывов заместителю директора МФЦ, ответственному за контроль качества предоставления услуг в МФЦ, (в свободной форме);

– после получения нового экземпляра Книги отзывов указывает на титульном листе наименование отделения (отдела) МФЦ, адрес офиса МФЦ, регистрационный номер Книги отзывов в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, дату начала ведения Книги отзывов;

– нумерует и прошивает все листы Книги отзывов, скрепляет нитки прошивки на последнем прошитом листе наклейкой, на которой указывает количество прошитых листов, должность, фамилию и инициалы Ответственного сотрудника, дату, ставит личную подпись, печать МФЦ.

2.9. При оформлении Книги отзывов, предназначенной для использования во время выездного обслуживания граждан сотрудниками МФЦ, на титульном листе в поле для внесения адреса офиса МФЦ следует указать «Выездное обслуживание».

2.10. Ответственный сотрудник обеспечивает хранение нового экземпляра Книги отзывов в офисе МФЦ до окончания ведения предыдущего экземпляра.

2.11. После окончания ведения Книги отзывов содержащаяся в ней служебная информация не подлежит хранению. Внесенные гражданами в Книгу отзывов записи подлежат хранению в соответствии с порядком, установленным Стандартом работы с обращениями в КГКУ «МФЦ Камчатского края».

3. Предоставление Книги отзывов гражданам

3.1. Книга отзывов размещается в офисе МФЦ в зоне информирования и ожидания на видном и доступном для граждан месте.

3.2. При обращении гражданина, желающего внести запись в Книгу отзывов, сотрудник МФЦ, осуществляющий прием граждан в офисе МФЦ, (далее – Сотрудник) предоставляет гражданину Книгу отзывов, предлагает место для внесения записи в Книгу отзывов, письменные принадлежности.

3.3. Сотрудник должен проинформировать гражданина о том, что письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения будет направлен только при условии указания в обращении фамилии (имени, отчества) заявителя и почтового адреса, по которому следует направить ответ. По просьбе гражданина Сотрудник разъясняет порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, ведения Книги отзывов.

3.4. Запрещается требовать от гражданина предъявления каких-либо документов или объяснения причин записи в Книге отзывов. Отказ в предоставлении Книги отзывов не допускается. Во время внесения гражданином записи в Книгу отзывов запрещается задавать гражданину вопросы, делать замечания, давать рекомендации.

3.5. После того, как гражданин сообщил об окончании внесения записи в Книгу отзывов, Сотрудник выполняет следующие действия:

- в части «Обращение» указывает номер обращения и дату приема обращения; номер обращения состоит из порядкового номера обращения в Книге отзывов и условного обозначения структурного подразделения МФЦ, в котором принято обращение, (код или наименование), разделенных дефисом;

- заполняет поля в части «Служебная информация»: указывает номер обращения, дату приема обращения, свою должность, фамилию и инициалы, проставляет личную подпись;

- если обращение занимает несколько листов, заполняет часть «Служебная информация» на каждом листе, при этом дополнительно указывает порядковый номер листа обращения, количество листов в обращении.

3.6. По просьбе гражданина Сотрудник делает копию страниц Книги отзывов, содержащих обращение, с отметкой о приеме обращения в части «Служебная информация».

3.7. Сотрудник обязан незамедлительно проинформировать своего непосредственного руководителя о внесении новой записи в Книгу отзывов.

3.8. Сотрудник не вправе отрывать часть «Обращение» на листе в Книге отзывов. Если Сотруднику стало известно, что из Книги отзывов кем-либо удалена отрывная часть листа, он должен незамедлительно сообщить об этом своему непосредственному руководителю.

4. Прием обращений в форме записей в Книге отзывов

4.1. Ответственный сотрудник ежедневно проверяет наличие новых записей в Книге отзывов, при поступлении новой записи выполняет следующие действия:

- в части «Служебная информация» ставит личную подпись, подтверждая факт ознакомления с записью в Книге отзывов, с указанием даты и времени ознакомления;

- не отделяя отрывную часть, делает скан-копию страниц Книги отзывов, содержащих новую запись (скан-копию обращения);

- отрывает от листа Книги отзывов часть «Обращение» (оригинал обращения).

4.2. При поступлении обращения в форме записи в Книге отзывов в офис МФЦ, расположенный в г. Петропавловск-Камчатский, Ответственный сотрудник не позднее рабочего дня, следующего за днем внесения записи в Книгу отзывов, передает оригинал обращения в приемную МФЦ для регистрации входящих документов.

4.3. При поступлении обращения в форме записи в Книге отзывов в офис МФЦ, расположенный за пределами г. Петропавловск-Камчатский, Ответственный сотрудник должен:

- в день получения обращения сохранить скан-копию обращения в папке «Приемная/Обращения граждан»;

- сообщить сотруднику, ответственному за делопроизводство в МФЦ (далее – Секретарь) о поступлении нового обращения, подлежащего регистрации (по телефону);

- после получения скан-копии зарегистрированного обращения указать на оригинале обращения регистрационный номер входящего документа;

– обеспечить хранение оригинала обращения в течение трех лет со дня регистрации обращения.

5. Контроль ведения Книги отзывов

5.1. В целях текущего контроля ведения Книги отзывов Ответственный сотрудник регулярно проводит проверку соответствия количества и номеров обращений, переданных на регистрацию, содержащимся в Книге отзывов сведениям в части «Служебная информация».

5.2. В случае выявления факта отсутствия Книги отзывов в офисе МФЦ, Сотрудник должен незамедлительно сообщить об этом своему непосредственному руководителю.

5.3. В случае выявления факта несоответствия количества изъятых из Книги отзывов бланков обращений количеству переданных на регистрацию обращений Ответственный сотрудник выясняет причины такого несоответствия, при необходимости использует видеозаписи, запрашивает пояснения сотрудников МФЦ. По результатам проведенной проверки Ответственный сотрудник направляет служебную записку Руководителю подразделения.

5.4. Руководитель подразделения периодически проводит проверку соблюдения порядка ведения Книги отзывов в офисах МФЦ.

5.5. Контроль соблюдения порядка ведения Книги отзывов осуществляет отдел анализа и контроля качества государственных (муниципальных) услуг при проведении плановых и внеплановых проверок деятельности офисов МФЦ.

5.6. В случае выявления фактов нарушения порядка ведения Книги отзывов при проведении проверок либо на основании служебной записки Ответственного сотрудника Руководитель подразделения организует рассмотрение выявленных фактов комиссией. Решение комиссии оформляется актом, который должен содержать оценку выявленных нарушений и предложения об их устранении. Подписанный членами комиссии акт Руководитель подразделения направляет заместителю директора МФЦ, ответственному за контроль качества предоставления услуг в МФЦ, для принятия решений.

5.7. Сотрудники МФЦ, признанные виновными в нарушении порядка ведения Книги отзывов, несут дисциплинарную ответственность.

Форма титульного листа Книги отзывов и предложений

**Краевое государственное казенное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг в Камчатском крае»**

наименование отделения (отдела)

адрес офиса

Книга отзывов и предложений

Регистрационный номер _____

Дата начала ведения книги _____

Дата окончания ведения книги _____

Уважаемые граждане!

Все записи в Книге отзывов и предложений рассматриваются в КГКУ «МФЦ Камчатского края» (МФЦ) в соответствии с требованиями законодательства как письменные обращения граждан, направленные в государственное учреждение.

По результатам рассмотрения Вашего обращения Вам будет направлен письменный ответ, если в обращении указана Ваша фамилия и почтовый адрес, по которому следует направить ответ.

Срок рассмотрения жалобы по вопросам предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг – 15 рабочих дней, обращения иным вопросам – не более 30 календарных дней со дня поступления обращения.

По всем вопросам, относящимся к деятельности МФЦ, Вы можете обратиться в МФЦ одним из способов:

- позвонить в Центр телефонного обслуживания по телефону 8 (4152) 302-402;
- подать письменное обращение сотруднику МФЦ (в любом офисе МФЦ);
- внести запись в Книгу отзывов и предложений (в любом офисе МФЦ);
- направить письменное обращение по почте, по электронной почте;
- написать отзыв на официальном сайте МФЦ в сети Интернет либо в мобильном приложении;
- обратиться лично к директору МФЦ, заместителям директора МФЦ, которые проводят прием граждан, запись на прием по телефону 8 (4152) 300-034;
- обратиться к учредителю МФЦ в Министерство экономического развития и торговли Камчатского края, телефон 8 (4152) 420-112.

Ваше мнение о работе МФЦ будет учено при организации мероприятий по совершенствованию деятельности МФЦ, повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Краевое государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае» (КГКУ «МФЦ Камчатского края»)

Почтовый адрес: 683002, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Савченко, д. 23

Адрес электронной почты: mfcprk@mfc.kamgov.ru

Телефон: 8 (4152) 302-402

Официальный сайт в сети Интернет: portalmfc.kamgov.ru

Мобильное приложение: «МФЦ Камчатского края»

Учредитель КГКУ «МФЦ Камчатского края»

Министерство экономического развития и торговли Камчатского края

Почтовый адрес: 683040, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, 1

Адрес электронной почты: eson@kamgov.ru

Телефон: 8 (4152) 425-680

Отдел управления качеством государственных услуг, правового обеспечения и контроля: телефон 8 (4152) 420-112

Приложение 2
к Порядку ведения Книги отзывов
и предложений

Форма листов основного раздела Книги отзывов и предложений



Директору
КГКУ «МФЦ Камчатского края»

ОБРАЩЕНИЕ № _____

дата _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Номер телефона _____

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! Для получения письменного ответа на Ваше обращение необходимо указать **фамилию (имя, отчество) и почтовый адрес**
Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ст. 11)
Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ст. 11.2)

ФИО сотрудника МФЦ _____

Должность сотрудника МФЦ _____
(подпись) _____

Обращение принято _____ . ____ . 20____
ОБРАЩЕНИЕ № _____

Порядок ведения раздела «Вопросы и ответы» на официальном сайте КГКУ «МФЦ Камчатского края»

1. Официальный сайт КГКУ «МФЦ Камчатского края» в сети Интернет portalmfc.kamgov.ru (далее – сайт МФЦ) является одним из средств информирования граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, по иным вопросам деятельности МФЦ.

2. В разделе сайта МФЦ «Вопросы и ответы» публикуются ответы на вопросы граждан и ответы на них, сгруппированные в разделах по тематике вопросов.

3. Гражданин может задать вопрос на сайте МФЦ путем заполнения электронной формы, которая доступна в разделе «Вопросы и ответы» при нажатии кнопки «Добавить вопрос». Форма создания вопроса содержит обязательные для заполнения поля:

- фамилия, имя гражданина (отчество может быть указано при наличии, не является обязательным для заполнения полем);
- адрес электронной почты;
- раздел (тема) вопроса;
- текст вопроса.

4. Подготовку ответов на вопросы граждан, заданные в разделе «Вопросы и ответы», размещение ответов на сайте МФЦ, направление ответов заявителям по электронной почте обеспечивает отдел анализа и контроля качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее – Отдел контроля).

5. Срок подготовки ответа на вопрос, поступивший на сайт МФЦ в разделе «Вопросы и ответы», не должен превышать пяти рабочих дней со дня поступления вопроса.

6. Начальник Отдела контроля либо лицо, его замещающее (далее – Руководитель Отдела контроля) организует работу сотрудников Отдела контроля по подготовке ответов на вопросы:

- ежедневно проверяет наличие новых вопросов в административной части сайта МФЦ в разделе «SM FAQ Вопросы», доступном для пользователей сайта с ролью «Администратор»;
- при поступлении вопросов распределяет задания по подготовке ответов на вопросы, назначает сотрудников Отдела контроля, ответственных за подготовку и направление ответа заявителю по конкретным вопросам (далее – Ответственные сотрудники);
- при необходимости согласовывает содержание ответа на поступивший вопрос, консультирует Ответственных сотрудников;
- контролирует соблюдение срока подготовки ответа на вопрос.

7. Ответственный сотрудник Отдела контроля готовит ответ на вопрос заявителя, при необходимости согласовывает содержание ответа с Руководителем отдела контроля.

8. Ответ на вопрос, подготовленный Ответственным сотрудником, должен соответствовать следующим требованиям:

- должен быть конкретным, понятным по содержанию;
- стиль изложения должен быть сдержанным, лаконичным, без использования сложной специфической терминологии, разговорной лексики;
- в тексте ответа должны быть соблюдены нормы русского языка, включая культуру речи, лексику, грамматику и орфографию.

9. Для размещения на сайте МФЦ ответа на вопрос Ответственный сотрудник выполняет следующие действия:

- осуществляет вход на сайт МФЦ в раздел «SM FAQ Вопросы» под ролью «Администратор»;

- проверяет соответствие содержания вопроса указанной заявителем теме вопроса, если вопрос относится к другой категории, изменяет тему вопроса;
- вносит подготовленный текст ответа в соответствующее окно, предназначенное для публикации ответа на сайте МФЦ и отправки ответа заявителю по электронной почте;
- если в вопросе содержатся персональные данные заявителя, редактирует текст вопроса для обезличивания указанных данных;
- изменяет параметры статуса работы с поступившим вопросом: параметр «состояние» – «опубликовано», параметр «состояние ответа» – «ответчено».
- сохраняет текст ответа и параметры статуса ответа.

10. После сохранения внесенной информации ответ на вопрос публикуется на сайте МФЦ в разделе «Вопросы и ответы» для общего ознакомления, направляется заявителю по адресу электронной почты, указанному при создании вопроса.

11. По согласованию с Руководителем Отдела контроля поступивший вопрос может быть оставлен без ответа в следующих случаях:

- содержание вопроса не позволяет определить его суть;
- полученное сообщение не содержит вопроса;
- вопрос повторяет по содержанию ранее заданный заявителем вопрос;
- вопрос содержит нецензурные либо оскорбительные выражения.

12. Если принято решение оставить поступивший вопрос без ответа, Ответственный сотрудник изменяет параметры статуса работы с поступившим вопросом: параметр «состояние» – «в корзину», параметр «состояние ответа» – «без ответа» и сохраняет внесенные изменения.

13. Руководитель Отдела контроля несет ответственность за соблюдение порядка предоставления ответов на вопросы на сайте МФЦ, в том числе соответствие ответов на вопросы установленным требованиям, соблюдение срока подготовки ответов на вопросы.

Порядок работы с сообщениями, размещенными в социальных сетях

1. Гражданин может задать вопрос, отправить сообщение, оставить отзыв или комментарий на официальных страницах КГКУ «МФЦ Камчатского края» в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники» и др.) (далее – сообщения в социальных сетях). Отзывы граждан на странице МФЦ в электронном справочнике «2ГИС», в иных общедоступных информационных системах приравниваются к сообщениям в социальных сетях.

2. Сообщения в социальных сетях не подлежат учету и рассмотрению в качестве официальных обращений. При этом сообщения, содержащие благодарности или негативные отзывы, могут учитываться при оценке качественных показателей структурных подразделений МФЦ или сотрудников.

3. Директор КГКУ «МФЦ Камчатского края» назначает сотрудников, ответственных за ведение официальных страниц МФЦ в социальных сетях, подготовку и размещение ответов на сообщения в социальных сетях (далее – уполномоченные сотрудники).

4. Уполномоченные сотрудники должны ежедневно проверять наличие новых сообщений в социальных сетях и выявлять сообщения, требующие предоставления ответа. Не подлежат ответу сообщения в социальных сетях, которые содержат оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью граждан, иные агрессивные высказывания, а также сообщения, которые не относятся к деятельности МФЦ либо не позволяют определить суть вопроса.

5. При получении нового сообщения уполномоченный сотрудник готовит ответ на сообщение, при необходимости согласовывает содержание ответа с непосредственным руководителем. Ответ на сообщение в течение двух рабочих дней со дня получения сообщения размещается в социальной сети (информационной системе), в которой было получено сообщение, в виде комментария или текстового сообщения.

6. Ответы на сообщения в социальных сетях должны содержать сведения о деятельности МФЦ, представляющие интерес для широкого круга пользователей социальных сетей (информационных систем) по существу заданного в сообщении вопроса.

7. Текст ответа должен быть составлен в официально-деловом стиле с соблюдением норм русского языка. Не допускается использование разговорной лексики, личных оценок, двусмысленных или оскорбительных выражений. Не рекомендуется в тексте ответа использовать специфические термины, аббревиатуры, сокращения без пояснения их значения.

8. Не допускается публикация в ответах на сообщения в социальных сетях сведений, содержащих конфиденциальную информацию, в том числе персональные данные граждан. Если ответ по существу заданного в сообщении вопроса должен содержать не подлежащую публикации конфиденциальную информацию, ответом на сообщение является предложение гражданину направить в адрес МФЦ официальное обращение предусмотренными Стандартом способами.

9. В случае получения сообщения, содержащего негативный отзыв, уполномоченный сотрудник по согласованию с непосредственным руководителем проводит проверку указанных в сообщении фактов (при наличии достаточной информации). Если сообщение в социальной сети содержит признаки жалобы на действия (бездействие) сотрудника МФЦ, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ответ на сообщение может содержать разъяснение способов подачи письменного обращения и условий получения письменного ответа по существу жалобы.

10. На сообщение в социальной сети с благодарностью или положительным отзывом о работе МФЦ направляется (размещается) ответ следующего содержания: «Благодарим за оценку нашей работы!».

Форма карточки личного приема граждан



Краевое государственное казенное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае»

КАРТОЧКА № ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата и время приема _____

Прием ведет _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина _____

Адрес местожительства _____

Контактный телефон _____

Содержание обращения _____

Результат рассмотрения обращения

Ответ заявителю направлен

_____ дата

_____ регистрационный номер

_____ должность сотрудника МФЦ

_____ подпись

_____ фамилия, инициалы

**Акт
вскрытия конверта и удостоверения его содержимого**

«_____» _____ 20__ г.

Настоящий акт составлен о том, что вскрыт конверт (пакет), доставленный (почтой, курьером, гражданином) в КГКУ «МФЦ Камчатского края» (дата получения конверта):

отправитель: (ФИО или наименование отправителя, адрес отправителя) _____.

получатель: (наименование получателя, адрес получателя) _____.

1. При внешнем осмотре конверта выявлено:

_____ (указать внешнее состояние конверта, наличие/отсутствие повреждений и т.п.)

2. Содержимое конверта:

- 1)
- 2)
- 3)

3. При осмотре содержимого конверта выявлено:

_____ (указать выявленные недостатки)

4. Акт составлен в двух экземплярах, из которых один приобщен к полученным документам, а второй выслан в адрес отправителя для сведения (исходящий номер, дата регистрации).

Акт составил

должность сотрудника,
составившего акт

подпись

ФИО сотрудника,
составившего акт

Уведомлен

должность сотрудника

подпись

ФИО сотрудника

Виды обращений

№	Вид обращения, тема	Срок исполнения (со дня регистрации)	Действия с обращением
1.	Предложение о совершенствовании деятельности МФЦ, порядка предоставления услуг, не содержащее просьб или жалоб	30 календарных дней	рассмотрение предложения, ответ заявителю (если требуется)
2.	Заявление с просьбой о содействии в реализации права на получение услуг, запросом разъяснений порядка предоставления услуг, иной информации о предоставлении услуг	30 календарных дней	рассмотрение заявления, ответ заявителю по существу поставленных вопросов
3.	Жалоба		
3.1	Жалоба на нарушение порядка предоставления услуг и организацию деятельности МФЦ:		рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями, установленными Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», проведение проверки указанных в жалобе фактов, направление ответа заявителю
	- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги	15 рабочих дней	
	- нарушение срока предоставления услуги	15 рабочих дней	
	- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, не предусмотренных регламентом предоставления услуги	15 рабочих дней	
	- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено регламентом предоставления услуги	5 рабочих дней	
	- отказ в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным регламентом предоставления услуги	15 рабочих дней	

№	Вид обращения, тема	Срок исполнения (со дня регистрации)	Действия с обращением
	- затребование с заявителя платы, не предусмотренной регламентом предоставления услуги	15 рабочих дней	
	- отказ в исправлении допущенных ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений	5 рабочих дней	
	- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги	15 рабочих дней	
	- приостановление предоставления услуги по основаниям, не предусмотренным регламентом предоставления услуги	15 рабочих дней	
	- требование у заявителя документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги	15 рабочих дней	
	- иные нарушения порядка предоставления услуг	15 рабочих дней	
3.3	Жалоба на иные решения или действия (бездействие) сотрудника МФЦ	15 рабочих дней	рассмотрение жалобы, проведение проверки указанных в жалобе фактов, направление ответа заявителю
3.4	Жалоба на нарушение установленных законодательством требований к условиям комфортности и доступности получения услуг в МФЦ	15 рабочих дней	
4.	Отдельные виды обращений		
4.1	В обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для направления ответа на обращение (анонимное обращение)		без ответа заявителю, рассматривается по существу

№	Вид обращения, тема	Срок исполнения (со дня регистрации)	Действия с обращением
4.2	Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан	7 календарных дней	не рассматривается по существу, направление заявителю уведомления: <i>Текст Вашего обращения содержит нецензурные и оскорбительные выражения, Ваше обращение не будет рассмотрено по существу поставленных вопросов, поскольку демонстрирует недопустимое злоупотребление правом на обращение в государственное учреждение</i>
4.3	Текст обращения, фамилия и адрес заявителя не поддаются прочтению		снимается с учета
4.4	Текст обращения не поддается прочтению, фамилия и адрес заявителя поддаются прочтению	7 календарных дней	направление заявителю уведомления: <i>В связи с тем, что текст Вашего обращения не поддается прочтению, рассмотрение обращения не представляется возможным</i>
4.5	Текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы	7 календарных дней	направление заявителю уведомления: <i>Текст Вашего обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Рассмотрение Вашего обращения не представляется возможным</i>
4.6	Обращение с вопросами, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы, без новых доводов (повторное обращение)	30 календарных дней	без ответа по существу поставленных вопросов, направление заявителю уведомления: <i>В связи с тем, что Вам неоднократно были даны письменные ответы на вопросы, поставленные в Вашем обращении, и в обращении не приводятся новые доводы для повторного рассмотрения обращения, принято решение о прекращении переписки с Вами по этим вопросам</i>
4.7	Обращение, полностью идентичное поступившему ранее обращению по содержанию (дубликат обращения)		снимается с учета

№	Вид обращения, тема	Срок исполнения (со дня регистрации)	Действия с обращением
4.8	Обращение с вопросами, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну	7 календарных дней	без ответа по существу поставленных вопросов, направление заявителю уведомления: <i>Ответ по существу вопроса, поставленного в Вашем обращении, не может быть дан в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну</i>
4.9	Обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ	7 календарных дней	переадресация обращения, направление заявителю уведомления: <i>Решение поставленных в Вашем обращении вопросов не входит в компетенцию МФЦ. Ваше обращение переадресовано (наименование государственного органа или органа местного самоуправления, фамилия должностного лица).</i>
4.10	Обжалование судебного решения	7 календарных дней	возврат обращения заявителю с уведомлением: <i>Прием и рассмотрение обращений об обжаловании судебных решений не входит в компетенцию МФЦ. Для обжалования судебного решения Вам следует обратиться в судебные органы</i>
5.	Отзывы в Книге отзывов и предложений, на сайте МФЦ, в мобильном приложении		
	- положительный отзыв, благодарность		ответ не требуется
	- отрицательный отзыв		выявление признаков жалобы
6.	Заявление о прекращении рассмотрения ранее поданного обращения		направление заявителю уведомления: <i>По Вашей просьбе рассмотрение поданного ранее обращения прекращено</i>