


Утверждаю:

Первый заместитель  
Губернатора области – руководитель  
Администрации Губернатора области

 О. Полухин

«30» марта 2010г.

## Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц по вопросам оказания услуг на базе МФЦ

### 1. Общие положения

Настоящий документ регулирует порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц в ГАУ БО «МФЦ» по вопросам предоставления услуг на базе МФЦ (далее – Порядок рассмотрения обращений).

В настоящем документе используются следующие понятия:

- заявитель - физические и юридические лица;
- участники МФЦ - федеральные, региональные, муниципальные организации и службы, предоставляющие услуги на базе МФЦ;
- обращение - изложенное в письменной или устной форме предложение, заявление или жалоба (претензия) физического или юридического лица;
- предложение – рекомендация физического и юридического лица, направленная на улучшение деятельности участников МФЦ, в рамках предоставления государственных, муниципальных и сопутствующих услуг на базе МФЦ;
- заявление – просьба физического или юридического лица о содействии в реализации принадлежащего ему права, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативно-правовых актов, недостатках в работе МФЦ или его участников;
- жалоба (претензия) - просьба физических и юридических лиц о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов решениями и действиями (бездействием) участниками МФЦ;
- должностное лицо- лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

Основной целью рассмотрения жалоб (претензий), заявлений, предложений является устранение нарушений, явившихся основанием для обращения заявителей.

Жалобы (претензии), заявления, предложения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Отказ в приеме жалоб (претензий), заявлений и предложений не допускается.

Порядок рассмотрения обращений разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими нормативно-правовыми актами.

Действие настоящего Порядка рассмотрения обращений распространяется на все обращения связанные с предоставлением государственных, муниципальных, сопутствующих услуг на базе МФЦ.

## **2. Обращение заявителя, изложенное в устной форме**

В целях предотвращения конфликтных ситуаций обращение заявителя, изложенное в устной форме, принимается администратором зала и оперативно решается на месте.

В случае невозможности урегулирования ситуации и решения вопроса заявитель имеет право в соответствии с пунктом 3 настоящего Порядка рассмотрения обращений письменно предъявить свое обращение.

## **3. Обращение заявителя, изложенное в письменной форме**

Обращение заявителя, изложенное в письменной форме, должно содержать информацию о заявителе:

- фамилия, имя, отчество - для физического лица;
- полное наименование - для юридического лица;
- адрес для направления ответа, контактный телефон (при наличии);
- дату и личную подпись (или подпись руководителя юридического лица).

Обращения, в которых отсутствуют фамилия (для организаций - полное наименование), почтовый адрес и подпись заявителя, признаются анонимными.

Обращения не подлежат рассмотрению если они:

- анонимные;
- содержат нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Поступившие обращения подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений ГАУ БО «МФЦ», содержащем следующие регистры:

- дата регистрации;
- входящий номер;
- краткое содержание обращения;
- ФИО (полное наименование) заявителя, предъявившего обращение;
- подпись лица, осуществившего прием обращения;
- ФИО ответственного лица, которому передано для ответа обращение;
- подпись ответственного лица, которому передано обращение;
- срок исполнения;
- сведения об исполнении (дата, исходящий номер) обращения;
- форма передачи обращения;
- подпись ответственного лица выдавшего ответ на обращение.

К жалобе (претензии) должны быть приложены копии документов, подтверждающие предъявляемые претензии.

Все поступившие в ГАУ БО «МФЦ» письменные обращения подлежат регистрации в течении трех дней с момента поступления и передаче для рассмотрения и принятия решения руководителю ГАУ БО «МФЦ».



Письменные обращения, содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию ГАУ БО «МФЦ», направляются в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Участники МФЦ обязаны обеспечить необходимые условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений заявителей.

По усмотрению руководителя ГАУ БО «МФЦ» обращения могут быть переданы на рассмотрение рабочей группы по развитию системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области, созданной постановлением Правительства области от 29.01.2010 г. №34-ПП «О системе мер по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Белгородской области на 2010-2012 года» (далее - рабочая группа).

Поступившие предложения передаются на рассмотрение рабочей группы для принятия оперативного решения.

Предложения по совершенствованию работы изучаются, обобщаются, рассматриваются рабочей группой и учитываются при разработке нормативных актов.

По результатам рассмотрения заявлений, жалоб (претензий) рабочая группа вырабатывает рекомендации и направляет их в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, принятие мер по устранению допущенных недостатков и упущений в процессе предоставления услуг, с обязательным уведомлением заявителя о принятом решении и переадресации обращения.

Участники МФЦ, получившие рекомендации рабочей группы, в течение десяти дней с момента поступления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу обязаны их рассмотреть и уведомить рабочую группу о принятых мерах.

Органы и должностные лица, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях, направляют обращения обратно в ГАУ БО «МФЦ» не позднее чем в семидневный срок, со дня их поступления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

Для всех видов обращений, поданных в письменной форме, если их разрешение не требует продления или принятия безотлагательных мер, устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.

Решения по заявлениям и жалобам (претензиям) принимаются в срок до 30 дней со дня их регистрации в ГАУ БО «МФЦ», органом или должностным лицом, непосредственно к ведению которых, относится разрешение поставленных в обращении вопросов.

Заявления и жалобы (претензии), не требующие дополнительного изучения и проверки, разрешаются безотлагательно, но не позднее 10 дней с момента их поступления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу.

Если представленные доказательства недостаточны, орган или должностное лицо, рассматривающие обращение, предлагают заявителю представить дополнительные доказательства или собирают их по собственной инициативе.

В тех случаях, когда для разрешения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть, в порядке исключения, продлены руководителем соответствующего органа, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом лицу, направившему обращение, и ГАУ БО «МФЦ».

При этом общий срок рассмотрения заявления или жалобы (претензии) не может превышать двух месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа автору, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения заявления или жалобы (претензии) продлевается на весь период судебного разбирательства.

Предложения граждан рассматриваются в срок до 30 дней, за исключением тех предложений, которые требуют дополнительного изучения, о чем сообщается лицу, внесшему предложение.

О результатах рассмотрения обращения заявителю направляется ответ. В случае отклонения обращений указываются мотивы отклонения, разъясняется порядок их обжалования.

Заявитель, в случае несогласия с принятым решением по его обращению, имеет право обжаловать это решение в тот орган или тому должностному лицу, которым непосредственно подчинены орган или должностное лицо, принявшие обжалуемое решение, или в суд.

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

#### **5. Обязанности органа и должностного лица по рассмотрению заявления**

Орган и должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в заявлении вопросов, обязаны:

- рассмотреть заявление по существу в установленные настоящим Порядком рассмотрения обращений, сроки;
- принять обоснованное решение и обеспечить его исполнение;
- сообщить заявителю и ГАУ БО «МФЦ» о результатах рассмотрения заявления и принятом по нему решении в установленный срок;
- в случае неудовлетворения требований, изложенных в заявлении, в письменной форме довести до сведения гражданина, подавшего заявление, мотивы отказа, а также указать орган или должностное лицо, которым можно обжаловать принятое по заявлению решение.

#### **6. Обязанности органа или должностного лица по рассмотрению жалобы**

Орган или должностное лицо, в компетенцию которых входит рассмотрение соответствующей жалобы, обязаны:

- принять и зарегистрировать жалобу;
- рассмотреть жалобу по существу в установленный срок, объективно и своевременно проверить все доводы и факты, приведенные в жалобе;
- в случае необходимости истребовать дополнительные материалы, объяснения у должностных лиц, а также пригласить свидетелей и экспертов;
- принять мотивированное и обоснованное решение по жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
- сообщить заявителю и ГАУ БО «МФЦ» о результатах рассмотрения жалобы и принятом по ней решении в установленный срок.



## 7. Права гражданина при рассмотрении жалобы

Заявитель, обратившийся с жалобой, имеет право:

- представлять дополнительные материалы или обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в абзаце 3 п.3 настоящего Порядка рассмотрения обращений, или уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

## 8. Решение по жалобе

В результате рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- полное или частичное удовлетворение жалобы, восстановление нарушенного права гражданина;
- отказ в удовлетворении жалобы.

Решение по жалобе должно содержать изложение мотивов и фактов, которые положены в основу решения, ссылки на конкретные статьи закона или иного нормативного правового акта.

## 9. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений заявителей


Нарушение установленного порядка и сроков рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (претензий) влекут в отношении виновных должностных лиц участников МФЦ ответственность в соответствии с законодательством.

## 10. Контроль над соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений

Контроль над соблюдением сроков рассмотрения обращений заявителей осуществляется ГАУ БО «МФЦ».

ГАУ БО «МФЦ» обязано проводить учет, анализ и обобщение вопросов, содержащихся в обращении граждан, и вносить предложения на рассмотрение рабочей группы по развитию системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению Белгородской области об устранении причин и условий, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

Руководитель государственного автономного учреждения Белгородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

  
В. Барабашов