



ПРИКАЗ

Дата 30.05.2016г.

№ 55

г. Чита

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

ул. Генерала Белика, д.12,
г. Чита

тел.: 8 (3022) 28-20-18

Единый бесплатный номер:

8 800 234-01-75

info@mfc-chita.ru

www.mfc-chita.ru

Об утверждении Положения КГАУ «МФЦ Забайкальского края» о работе с обращениями граждан

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях организации своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в КГАУ «МФЦ Забайкальского края», -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан в новой редакции.
2. Всем структурным подразделениям КГАУ «МФЦ Забайкальского края» при осуществлении своей деятельности руководствоваться настоящим Положением.
3. Общему отделу (Щербакова М.Н.), директорам филиалов МФЦ с 01 апреля 2016 г. обеспечить ведение Журналов учета жалоб, заявлений, предложений филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края», Журналов учета благодарностей филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края», Журнала учета жалоб, заявлений, предложений КГАУ «МФЦ Забайкальского края», Журналов регистрации приема граждан директором, заместителями директора КГАУ «МФЦ Забайкальского края», директорами филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края» по формам в соответствии с приложениями к настоящему Положению.
4. Директорам филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края» составить и разместить в залах приема, на официальном сайте соответствующего филиала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» график личного приема граждан директором филиала.
5. Считать утратившими силу:
- приказ от 05 февраля 2015 г. № 15 Об утверждении Положения Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан (организаций);

-приказ от 24.06.2015 г. № 110 О порядке рассмотрения жалоб заявителей в КГАУ «МФЦ Забайкальского края».

5. Менеджеру Общего отдела Поповой М.Л. ознакомить с настоящим приказом всех сотрудников.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника Общего отдела Щербакову М.Н.

Директор



Ю.А. Шепеленко

Согласовано: по электронному реестру

Ознакомлены: по реестру

Проект положения о работе с обращениями

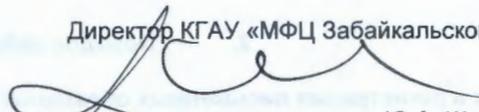
УчастникиДата приглашенияДата решения**Решение**

	<u>Дата приглашения</u>	<u>Дата решения</u>	Решение
Осадчая Лариса Юрьевна	18.03.2016 13:53:42	29.03.2016 11:54:17	Согласовано
Никитина Татьяна	21.03.2016 9:20:28	23.03.2016 9:46:21	Согласовано
Михайлова Светлана	18.03.2016 13:53:42	29.03.2016 13:49:09	Согласовано
Гаученова Оксана	18.03.2016 13:53:43	25.03.2016 13:45:37	Согласовано

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

УТВЕРЖДАЮ

Директор КГАУ «МФЦ Забайкальского края»


Ю.А. Шепеленко
«30» 03 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан (организаций)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан (далее – Положение) определяет порядок рассмотрения обращений граждан в КГАУ «МФЦ Забайкальского края» (далее – МФЦ), за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, порядок рассмотрения которых регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Работа с обращениями граждан в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ), Регламентом деятельности Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», утвержденным приказом от 06 марта 2015 г. № 25, иными нормативными правовыми актами и локальными актами МФЦ.

1.3. Обращения граждан (далее – обращения) могут поступать в МФЦ:
- в письменной форме по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, а также в виде жалоб, заявлений, предложений, внесенных в книги отзывов и предложений филиалов МФЦ;
- в электронной форме, в том числе с использованием официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на личном приеме граждан директором МФЦ, заместителями директора МФЦ, директорами филиалов МФЦ и уполномоченными на то лицами в устной и письменной форме.

1.4. Заявитель может обратиться с заявлением или жалобой в том числе в следующих случаях:
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами;
- нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги;
- нарушение установленных требований к условиям комфортности и доступности получения заявителями услуг в МФЦ;
- некомпетентная консультация, данная сотрудником МФЦ заявителю;
- некорректное поведение сотрудников МФЦ по отношению к заявителю.

2. Порядок работы с обращениями граждан

2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

2.1.1. Все письменные обращения граждан, поступающие в МФЦ по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, в форме электронного документа, принимаются ответственным сотрудником Общего отдела, осуществляющим прием и регистрацию входящих документов.

2.1.1.1. Все письменные обращения граждан, поступающие в филиал МФЦ по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, в форме электронного документа, принимаются директором либо ответственным сотрудником соответствующего филиала МФЦ.

2.1.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование МФЦ (филиала МФЦ), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

2.1.3. В обращении в электронной форме гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

2.1.3.1. Гражданин вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.1.4. Письменное обращение, поступившее в МФЦ (филиал МФЦ), подлежит обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления.

2.1.4.1. Обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения граждан на бумажном носителе.

2.1.5. Регистрация письменных обращений, поступивших в МФЦ по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, в форме электронного документа, осуществляется в Журнале входящих документов МФЦ ответственным сотрудником Общего отдела, осуществляющим прием и регистрацию входящих документов, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Краевом государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», утвержденной приказом от 21 мая 2015 г. № 78 (далее – Инструкция по делопроизводству).

2.1.5.1. Регистрация письменных обращений, поступивших в филиал МФЦ по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, в форме электронного документа, осуществляется в Журнале входящих документов филиала МФЦ ответственным сотрудником соответствующего филиала МФЦ в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

2.1.6. Регистрация письменных обращений, внесенных в виде жалоб, заявлений, предложений в книги отзывов и предложений филиалов МФЦ, осуществляется директором либо ответственным сотрудником соответствующего филиала МФЦ. В книге отзывов и предложений филиала МФЦ проставляется порядковый номер и дата обращения, делается отметка о том, что обращение учтено, находится на рассмотрении либо доведено до сотрудника филиала МФЦ (в случае, если обращение именовое).

2.1.7. Учет обращений, поступивших через официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в раздел «Отзывы», осуществляется сотрудником Общего отдела, ответственным за ведение данного раздела сайта.

2.1.7.1. Учет обращений, поступивших через официальный сайт филиала МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в раздел «Отзывы», осуществляется ответственным сотрудником соответствующего филиала МФЦ.

2.1.8. Зарегистрированные в установленном порядке обращения, поступившие в филиал МФЦ по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, в форме электронного документа, в соответствии с содержанием вносятся в Журнал учета жалоб, заявлений, предложений филиала МФЦ (приложение 1 к настоящему Положению) либо в Журнал учета благодарностей филиала МФЦ (приложение 2 к настоящему Положению) на внутреннем портале соответствующего филиала МФЦ в день регистрации обращения.

2.1.9. Копии всех зарегистрированных в установленном порядке обращений, поступивших в филиал МФЦ, не позднее следующего рабочего дня за днем регистрации обращения с приложенными документами (объяснительные, пояснительные записки, иные документы), необходимыми для рассмотрения обращения, направляются для учета, рассмотрения и подготовки ответа заявителю в порядке, предусмотренным настоящим Положением, по электронной почте начальнику Общего отдела. В теме письма указывается: «Обращение», ФИО заявителя, дата поступления обращения.

2.1.10. Содержание всех зарегистрированных в установленном порядке обращений, поступивших в МФЦ, филиал МФЦ по г. Чите, филиал МФЦ по Читинскому району, публикуется на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Отзывы» сотрудником Общего отдела, ответственным за ведение данного раздела сайта.

2.1.10.1. Содержание всех зарегистрированных в установленном порядке обращений, поступивших в филиалы МФЦ в районах Забайкальского края, публикуется ответственными сотрудниками филиалов МФЦ на официальном сайте соответствующего филиала МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Отзывы».

2.1.11. Все обращения, поступившие в МФЦ, филиалы МФЦ (за исключением благодарностей), заносятся ответственными сотрудниками Общего отдела в Журнал учета жалоб, заявлений, предложений МФЦ (приложение 3 к настоящему Положению) на внутреннем портале Администрации МФЦ.

2.2. Рассмотрение письменных обращений граждан, направление ответов заявителям

2.2.1. Обращение, поступившее в МФЦ, подлежит обязательному рассмотрению.

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

2.2.3. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.2.3.1. В установленных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. При рассмотрении письменных обращений МФЦ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.2.5. Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов заявителям по существу вопросов, изложенных в обращениях, осуществляется ответственными сотрудниками Общего отдела.

2.2.5.1. При необходимости к подготовке ответов на письменные обращения заявителей могут привлекаться сотрудники иных структурных подразделений МФЦ в соответствии с компетенцией.

2.2.6. При необходимости по фактам, изложенным в обращении, проводится служебная проверка в установленном порядке.

2.2.7. Если в результате рассмотрения обращения, проведения служебной проверки, доводы заявителя, изложенные в обращении (жалобе), признаны обоснованными, к сотрудникам МФЦ, допустившим нарушения в процессе выполнения своих должностных обязанностей, применяются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым кодексом и иными нормативными правовыми актами.

2.2.8. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

2.2.9. Ответ на обращение подписывается директором МФЦ либо лицом, исполняющим обязанности директора МФЦ.

2.2.10. Ответ на обращение регистрируется ответственным сотрудником Общего отдела, осуществляющим регистрацию исходящих документов, в Журнале исходящих документов МФЦ в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

2.2.11. Ответ на обращение направляется заявителю заказным письмом. По желанию заявителя ответ может быть направлен по электронной почте, курьерской доставкой либо получен заявителем в МФЦ (филиале МФЦ) лично.

2.2.12. Ответ на обращение, поступившее в МФЦ в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.2.13. Ответ на обращение, поступившее через официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», публикуется на официальном сайте МФЦ в разделе «Отзывы» сотрудником Общего отдела, ответственным за ведение данного раздела сайта.

2.2.13.1. Ответ на обращение, поступившее через официальный сайт филиала МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», публикуется на официальном сайте филиала МФЦ ответственным сотрудником соответствующего филиала МФЦ.

2.2.14. Информация об ответах на обращения, поступившие в виде жалоб, заявлений, предложений, внесенных в книги отзывов и предложений филиалов МФЦ, вносится директорами (ответственными сотрудниками) филиалов МФЦ в книги отзывов и предложений соответствующих филиалов МФЦ.

2.2.15. Информация о дате направления ответа на обращение, исполнителя, фактическом сроке рассмотрения обращения вносится в Журнал учета жалоб, заявлений, предложений на внутреннем портале Администрации МФЦ ответственными сотрудниками Общего отдела.

2.2.15.1. В случае, если обращение поступило в филиал МФЦ, ответственные сотрудники Общего отдела в день регистрации ответа на обращение направляют скан-копию ответа заявителю директору соответствующего филиала МФЦ для внесения в Журнал учета жалоб, заявлений, предложений на внутреннем портале соответствующего филиала МФЦ.

2.2.16. В целях обеспечения прозрачности деятельности МФЦ, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, все обращения заявителей, поступившие в МФЦ, филиал МФЦ по г. Чита, филиал МФЦ по Читинскому району, и ответы на них публикуются на официальном сайте МФЦ в разделе «Отзывы» сотрудником Общего отдела, ответственным за ведение данного раздела сайта.

2.2.16.1. Все обращения заявителей, поступившие в филиалы МФЦ в районах Забайкальского края, и ответы на них публикуются ответственным сотрудником соответствующего филиала МФЦ на официальном сайте филиала МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Отзывы».

2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

2.3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.3.3. МФЦ при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МФЦ (один и тот же филиал МФЦ). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.3.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.3.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в МФЦ.

2.4. Организация контроля за рассмотрением обращений в МФЦ

2.4.1. Ответственные сотрудники Общего отдела осуществляют:

- контроль за соблюдением порядка регистрации и рассмотрения обращений, полным и своевременным рассмотрением обращений в установленные 59-ФЗ и иными нормативными правовыми актами сроки в соответствии с компетенцией МФЦ;
- ежемесячный анализ содержания поступивших обращений, обоснованности доводов, изложенных в обращениях, и принятых по результатам рассмотрения обращения мер;
- разработку мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан по результатам рассмотрения обращений;
- контроль за филиалами МФЦ в части принятия мер по устранению негативных факторов, послуживших причинами для подачи жалоб заявителями;
- периодический контроль за внесением директорами (ответственными сотрудниками) филиалов МФЦ информации о поступивших обращениях и ответах на них на внутренний портал соответствующего филиала МФЦ;
- периодический контроль за внесением директорами (ответственными сотрудниками) филиалов МФЦ информации о поступивших обращениях и ответах на них на официальный сайт соответствующего филиала МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в раздел «Отзывы».

2.4.2. Директора филиалов МФЦ осуществляют:

- ежемесячную постраничную проверку книг отзывов и предложений соответствующих филиалов МФЦ на предмет своевременной регистрации обращений, проставления всех необходимых отметок, внесения информации о результатах рассмотрения обращения;
- периодическое постраничное сканирование книг отзывов и предложений соответствующих филиалов МФЦ с направлением скан-копий ответственным сотрудникам Общего отдела для осуществления периодического контроля за внесением информации о поступивших обращениях и ответах на них на внутренний портал, официальный сайт соответствующего филиала МФЦ в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в раздел «Отзывы».

3. Порядок приема граждан

3.1. Личный прием граждан в МФЦ (филиалах МФЦ) осуществляется директором МФЦ, заместителями директора МФЦ, директорами филиалов МФЦ и уполномоченными на то лицами в соответствии с утвержденным графиком приема граждан, но не реже 1-го раза в неделю.

3.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещений на информационных стендах в МФЦ, в залах приема филиалов МФЦ, на официальном сайте МФЦ (филиала МФЦ) в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.3. Предварительная запись на личный прием директором МФЦ, заместителями директора МФЦ осуществляется сотрудниками Общего отдела по телефону или при личном обращении МФЦ.

3.3.1. Предварительная запись на личный прием директором филиала МФЦ осуществляется ответственным сотрудником филиала МФЦ по телефону или при личном обращении на ресепшне филиала МФЦ.

3.4. Предварительная запись на личный прием директором МФЦ, заместителями директора МФЦ, директорами филиалов МФЦ регистрируется ответственным сотрудником Общего отдела или ответственным сотрудником филиала МФЦ соответственно в Журнале регистрации приема граждан директором, заместителями директора МФЦ на внутреннем портале Администрации МФЦ или в Журнале регистрации приема граждан директором филиала МФЦ на внутреннем портале соответствующего филиала МФЦ (приложение 4).

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

3.6. Информация о заявителе, содержание обращения в процессе личного приема директором МФЦ, заместителями директора МФЦ или директором филиала МФЦ заносится соответственно в Журнал регистрации приема граждан на внутреннем портале Администрации МФЦ или Журнал регистрации приема граждан на внутреннем портале соответствующего филиала МФЦ.

3.7. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в Журнале регистрации приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, установленном данным Положением.

3.8. При рассмотрении устных обращений граждан на личном приеме директором МФЦ, заместителями директора МФЦ, директорами филиалов МФЦ, принимающий должен:

- внимательно выслушать заявителя, разобраться в предмете обращения;
- истребовать, при необходимости, документы для принятия решения;
- принять необходимые меры для объективного решения вопроса;
- обеспечить правомерное и своевременное исполнение принятых обоснованных решений;
- своевременно сообщать гражданам в письменной либо устной форме о решениях, принятых по обращению, а в случае их отклонения – обосновывать причины;
- систематически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременно выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан.

3.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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



Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 1
к Положению Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан (организаций)

Журнал учета жалоб, заявлений, предложений
филиала КГАУ «МФЦ Забайкальского края»

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Краткое содержание обращения	Контрольный срок	Результат рассмотрения обращения	Дата направления ответа заявителю	Исполнитель



Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 2
к Положению Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан (организаций)

Журнал учета благодарностей
филиала КГАУ «МФЦ Забайкальского края»

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	ФИО сотрудника МФЦ (в случае, если благодарность именная)

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 3
к Положению Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан (организаций)

**Журнал учета жалоб, заявлений, предложений
КГАУ «МФЦ Забайкальского края»**

№ п/п	Дата поступления обращения	ФИО заявителя	Взято на контроль	Тип обращения	Способ поступления	Структурное подразделение	Основание
1	2	3	4	5	6	7	8

Краткое содержание обращения	Отметка о повторности	Контрольный срок	Исполнитель	Отправлено в орган (организацию)	Получено из органа (организации)	Решено
9	10	11	12	13	14	15

Результат разрешения обращения	На разрешении, дни
16	17

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

Приложение 4
к Положению Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» о работе с обращениями граждан (организаций)

Журнал регистрации приема граждан
директором, заместителями директора
КГАУ «МФЦ Забайкальского края»,
директорами филиалов КГАУ «МФЦ Забайкальского края»

Дата приема	ФИО лица, осуществляющего прием	ФИО заявителя	Контактные данные	Вид обращения	Краткое содержание обращения	Результаты приема