

Дата

№

МКУ МФЦ № 26-04-610/16-00
от 12.08.2016



муниципальное казенное
учреждение
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных
и муниципальных услуг
города Сургута»

пр. Советов, д. 4,
г. Сургут,
Тюменская область,
Ханты-Мансийский
автономный округ - Югра,
628408

Тел./факс 8 (3462) 23-09-31
Эл. почта:
mfc@admsurgut.ru

Об утверждении положения
о порядке рассмотрения обращений,
связанных с организацией предоставления
государственных и муниципальных услуг
в муниципальном казенном учреждении
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг города Сургута»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации», Федеральным законом
от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления
государственных и муниципальных услуг», в целях
соблюдения прав и законных интересов граждан,
сокращения сроков рассмотрения обращений, повышения
персональной ответственности работников учреждения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о порядке рассмотрения
обращений, связанных с организацией предоставления
государственных и муниципальных услуг в муниципальном
казенном учреждении «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг
города Сургута» согласно приложению.

2. Начальнику организационного отдела Рогачевой Н.Г. обеспечить ознакомление с настоящим приказом всех работников МКУ «МФЦ г. Сургута».
3. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.В. Симакова

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений, связанных с организацией
предоставления государственных и муниципальных услуг
в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг города
Сургута»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – Положение) разработано в целях оптимизации процедур рассмотрения обращений, связанных с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг, дополнительных (сопутствующих) услуг, услуг акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», исполнением функций по выдаче гражданам универсальных электронных карт и регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – обращения), соблюдения прав и законных интересов граждан, сокращения сроков рассмотрения обращений, повышения персональной ответственности работников учреждения.

1.2. Положение регулирует внутреннюю организацию процедур рассмотрения обращений в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МКУ «МФЦ г. Сургута»). Общие вопросы, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются регламентом деятельности МКУ «МФЦ г. Сургута» в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Действие Положения распространяется на всех работников, чьи должностные обязанности связаны с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг. Указанные работники обязаны знать и руководствоваться нормами Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регламента деятельности МКУ «МФЦ г. Сургута», Положения.

1.4. Термины и определения, используемые в Положении, употребляются в значении, установленном действующим законодательством, если Положением не предусмотрено иное.

2. Организация работы по приему обращений

2.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций работники МКУ «МФЦ г. Сургута», осуществляющие взаимодействие с заявителями, обязаны принять возможные меры для их оперативного урегулирования без оформления письменного обращения.

2.2. Ведение книги отзывов и предложений в МКУ «МФЦ г. Сургута» не осуществляется. Прием и регистрация поступивших обращений осуществляется в соответствии с инструкцией по ведению делопроизводства, утвержденной приказом директора МКУ «МФЦ г. Сургута».

3. Организация работы по рассмотрению обращений

3.1. Рассмотрение обращений и подготовку ответов заявителям осуществляет отдел административных технологий МКУ «МФЦ г. Сургута», а также руководители структурных подразделений, действия (бездействие) работников которых являются предметом обращения, и иные лица, указанные в резолюции директора МКУ «МФЦ г. Сургута» или лица, исполняющего его обязанности, на поступившем обращении (далее – ответственные лица).

3.2. Учет и анализ обращений осуществляет отдел административных технологий МКУ «МФЦ г. Сургута».

3.3. Если иное не указано в резолюции директора МКУ «МФЦ г. Сургута» или лица, исполняющего его обязанности, внутренний срок подготовки ответа на обращение составляет 7 рабочих дней.

3.4. Если для рассмотрения обращения необходимо направить запрос в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, внутренний срок рассмотрения подготовки ответа на обращение продлевается на 15 дней в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.5. При подготовке ответа на обращение обязательно используются имеющиеся в распоряжении МКУ «МФЦ г. Сургута» аудио- и видеозаписи.

3.6. Если для подготовки ответа на обращение ответственному лицу требуется дополнительная информация, в том числе письменные объяснения работника, она запрашивается служебной запиской на имя руководителя соответствующего структурного подразделения МКУ «МФЦ г. Сургута». Письменные объяснения работника (в том числе не упомянутого заявителем в обращении) должны быть предоставлены ответственному лицу в срок не позднее двух рабочих дней после дня получения служебной записки.

3.6. Письменные объяснения работника оформляются в форме объяснительной записки, адресуются директору МКУ «МФЦ г. Сургута» или лицу, исполняющему его обязанности, и согласовываются руководителем структурного подразделения, в котором работает работник, или лицом,

исполняющим обязанности руководителя структурного подразделения. В письменных объяснениях обязательно указывается, что они предоставлены в связи с конкретным обращением (указываются фамилия заявителя и дата обращения).

3.7. Письменные объяснения работника должны содержать исчерпывающую информацию в связи с поступившим обращением, в том числе ссылки на правовые акты, в соответствии с которыми действовал работник. Не допускается утаивание фактов или умолчание о вопросах, имеющих значение для рассмотрения обращения, даже если заявитель не ссылается на них в обращении или они прямо не указаны в служебной записке о запросе объяснений.

3.8. В письменных объяснениях обязательно указывается вывод работника, содержались или не содержались в его действиях нарушения нормативных правовых актов, локальных актов учреждения, указаний и поручений директора МКУ «МФЦ г. Сургута», заместителей директора, руководителя структурного подразделения.

3.9. Подготовленный проект ответа на обращение направляется директору МКУ «МФЦ г. Сургута» или лицу, исполняющему его обязанности, с приложением всех письменных материалов. Одновременно копии проекта ответа на обращение и всех письменных материалов направляются в комиссию по противодействию коррупции МКУ «МФЦ г. Сургута» для подготовки заключения о наличии или отсутствии коррупционных проявлений.

3.9. В случаях продления срока рассмотрения обращения заявителю направляется промежуточный ответ с указанием оснований продления и срока направления окончательного ответа.

3.10. Если в ходе подготовки ответа на обращение выявлены нарушения, не относящиеся к предмету обращения, ответственное лицо уведомляет о них директора МКУ «МФЦ г. Сургута» или лицо, исполняющее его обязанности, служебной запиской. Также в служебной записке указываются причины продления срока рассмотрения обращения, дополнительная информация, не включенная в ответ заявителю, предложения по совершенствованию работы учреждения (при наличии соответствующих обстоятельств)

4. Ответственность работников МКУ «МФЦ г. Сургута» за несоблюдение требований Положения

4.1. Работники МКУ «МФЦ г. Сургута» несут дисциплинарную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них трудовых обязанностей, связанных с рассмотрением обращений.

4.2. Несоблюдение требований Положения является основанием для снижения размера стимулирующих выплат в соответствии с положением об оплате труда работников МКУ «МФЦ г. Сургута».

5. Порядок внесения изменений и дополнений в Положение

5.1. При изменении нормативных правовых актов в сферах предоставления государственных и муниципальных услуг, рассмотрения обращений граждан, а также при выявлении возможностей для совершенствования порядка рассмотрения обращений в Положение вносятся изменения и дополнения.

5.2. Работа по актуализации Положения осуществляется отделом административных технологий МКУ «МФЦ г. Сургута».