

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».