УТВЕРЖДЕН

приказом АУ Республики   
Марий Эл «Дирекция МФЦ»

от 01 марта 2021 г.

**Порядок рассмотрения обращений**

**и организации личного приема граждан   
в АУ Республики Марий Эл «Дирекция МФЦ»**

# **Общие положения**

1. Автономное учреждение Республики Марий Эл «Дирекция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Марий Эл» (**далее – АУ Республики Марий Эл «Дирекция МФЦ», учреждение, МФЦ**) обеспечивает рассмотрение обращений и организует личный прием граждан в пределах своей компетенции.
2. Граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в АУ Республики Марий Эл «Дирекция МФЦ».
3. Рассмотрение обращений и организация личного приема в учреждении осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства, в том числе следующих нормативно-правовых актов:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – **Федеральный закон № 59-ФЗ**),

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (**далее – Федеральный закон № 210-ФЗ**);

Постановление Правительства РФ 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» (вместе с «Правилами 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») (**далее соответственно - Постановление Правительства РФ № 840 и Правила подачи и рассмотрения жалоб, утв. Постановлением Правительства РФ   
№ 840**);

Закон Республики Марий Эл от 01.08.2013 № 31-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Марий Эл» (принят Госсобранием РМЭ 26.07.2013);

Постановление Правительства Республики Марий Эл от 16.01.2019   
№ 3 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Марий Эл в органах исполнительной власти Республики Марий Эл, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»   
(**далее - Постановление Правительства РМЭ № 3**);

иных нормативно-правовых актов.

* 1. В настоящем Порядке используются следующие определения и сокращения:

**1.4.1. Обращения граждан, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ** - направленные в учреждение, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение государственный орган, орган местного самоуправления, **а именно**:

1) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения, государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика их деятельности;

3) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**1.4.2.** **Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги** - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, работником многофункционального центра, государственным или муниципальным служащим либо организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работниками при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги (далее - жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги).

1. **Рассмотрение письменных обращений**
2. Прием, регистрация и рассмотрение письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, а также жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, осуществляется уполномоченными должностными лицами и (или) работниками учреждения в пределах их компетенции.
3. Лицо, уполномоченное на ведение делопроизводства в учреждении, осуществляет прием и регистрацию жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги и обращений, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ.
4. Начальник и аналитики (аналитики II категории) сектора по приему заявителей учреждения и работники обособленных подразделений учреждения осуществляют прием жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги и обращений, рассмотрение которых осуществляется   
   в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, а также направление поступивших обращений для регистрации и последующего рассмотрения уполномоченными лицами.
5. Директор учреждения или иное уполномоченное лицо осуществляют прием жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги и обращений, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, в ходе осуществления личного приема, проводимого в порядке, указанном в разделе 3 настоящего Порядка.
6. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре представленного обращения делается отметка о принятии обращения с указанием даты, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.
7. Письменное обращение, рассмотрение которого осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, должно содержать сведения, предусмотренные в ст. 7 указанного федерального закона, в том числе гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.
8. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги должна соответствовать требованиям ч. 5 ст. 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, а именно должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

1. В случае подачи жалобы на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. В случае если жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.
3. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги в случаях, предусмотренных в статье 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ.
4. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника учреждения, рассматриваемые в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителю учреждения. Жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения (в том числе руководителя учреждения) подаются учредителю учреждения (Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл, выполняющий функции учредителя) или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Республики Марий Эл на рассмотрение жалоб - руководителю Департамента информатизации и связи Республики Марий Эл.
5. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя   
   учреждения, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, может быть подана в Департамент информатизации и связи Республики Марий Эл, выполняющий функции учредителя учреждения.
6. Рассмотрение жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги и обращений, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в пределах компетенции учреждения директором учреждения или иным уполномоченным лицом, за исключением случая, если обжалуются решения и действия (бездействие) самого директора учреждения или иного уполномоченного лица.
7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу или работнику, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.
8. Рассмотрение письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) граждан осуществляется в учреждении в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, за исключением:

- жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, рассмотрение которых в учреждении осуществляется в соответствии с требованиями главы 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ, требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб, утв. Постановлением Правительства РФ № 840, а также нормативными правовыми актами Республики Марий Эл и муниципальными правовыми актами;

- иных обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1. Порядок подачи, приема, а также порядок и сроки регистрации и рассмотрения письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) граждан, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, определяются в указанном федеральном законе с учетом особенностей, определенных в настоящем Порядке.
2. Порядок подачи, приема, а также порядок и сроки регистрации и рассмотрения жалобы на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги определяются в главе 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ, в Правилах подачи и рассмотрения жалоб, утв. Постановлением Правительства РФ № 840, а также нормативными правовыми актами Республики Марий Эл и муниципальными правовыми актами с учетом особенностей, определенных в настоящем Порядке.
3. Соглашением о взаимодействии между учреждением и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления либо утвержденным во исполнение указанного соглашения порядком (инструкцией) по организации предоставления соответствующей государственной (муниципальной) услуги в учреждении могут быть предусмотрены особенности порядка подачи, приема и перенаправления жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственным или муниципальным служащим.
4. Обращения в адрес учреждения могут быть поданы лично лицу, уполномоченному на прием обращений, направлены по почте на адрес: 424033, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Эшкинина, д.8, по электронной почте на адрес: [mfc@gov.mari.ru](mailto:mfc@gov.mari.ru), а также направлены в адрес учреждения иным, предусмотренным действующим законодательством способом. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра, рассмотрение которой осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, в дополнение к способам, указанным настоящем пункте, может быть направлена с использованием официального сайта учреждения (<https://mfc.mari-el.gov.ru/>), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.
5. На жалобу, рассмотрение которой осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, и жалобу на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, поступившие впервые, лицом, уполномоченным на ведение делопроизводства в учреждении, заводится соответствующее номенклатурное дело, в которое подшиваются все документы и материалы, относящиеся к рассмотрению данного обращения.
6. Ответ по результатам рассмотрения обращений граждан, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, и жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги дается в порядке и сроки, установленные в действующем законодательстве.
7. Ответ на поступившие в адрес учреждения благодарности и иные отзывы, не содержащие в себе признаков обращения (то есть не содержащие предложения, заявления, просьбы, требования) может быть дан на усмотрение руководства учреждения.
8. Ответ на обращения граждан, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, не дается в случаях, указанных в данном федеральном законе.
9. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги может быть оставлена без ответа в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
10. Обращения, рассмотрение которых осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона № 59-ФЗ, а также жалобы на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, рассмотрение которых не относится к компетенции учреждения, подлежат перенаправлению в сроки, установленные в действующем законодательстве, в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
11. Гражданин вправе обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**3.** **Организация личного приема граждан**

1. Личный прием граждан в учреждении проводится директором учреждения и (или) иными уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. Личный прием граждан в учреждении ведется **по предварительной записи** по адресу:г. Йошкар-Ола, ул. Эшкинина, д. 8,в соответствии со следующим графиком: **каждую среду с 16:00 до 17:30.** Предварительная запись осуществляется по телефону **8 (8362) 45-19-44.**
3. Работник, осуществляющий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения.
4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном законодательством порядке.
7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
9. Личный прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи.
10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
11. В соответствии со ст. 6 Закона Республики Марий Эл от 01.08.2013 № 31-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Республике Марий Эл» ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды I и II групп и их законные представители, беременные женщины, родители, пришедшие на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет (включительно), граждане старше 70 лет пользуются правом на личный прием руководителем учреждения и иными уполномоченными должностными лицами учреждения во внеочередном порядке.
12. В соответствии со статьей 16 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» **по вопросам своей деятельности** член Совета Федерации, депутат Государственной Думы пользуются правом на прием в первоочередном порядке руководителем и другими должностными лицами учреждения.

**4. Заключительные положения**

1. По вопросам, не урегулированным настоящим Порядком, работники учреждения и лица, заинтересованные в подаче обращения или в личном приеме, руководствуются действующим законодательством, в том числе нормативными правовыми актами, указанным в п. 1.3 настоящего Порядка.
2. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений и организации личного приема граждан, несут ответственность, предусмотренную [законодательством](consultantplus://offline/ref=2A3DF19EA64A78B69C9942BC2686392AFA4A145AE0C821026E5CDD4FEB100F6F9F75618BC245dFVFL) Российской Федерации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_