

Приложение № 1
к приказу ГАУ АО «МФЦ»
от 18 декабря 2020 года №233

**Стандарт ведения книги отзывов и предложений
государственного автономного учреждения Архангельской области
«Архангельский региональный многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»**

I. Общие положения

1. Настоящий стандарт ведения книги отзывов и предложений в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт МФЦ) устанавливает порядок организации ведения книги отзывов и предложений (далее – Книга) в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ АО «МФЦ», МФЦ, учреждение) в целях предоставления заявителям (посетителям) возможности размещать в Книге отзывы (предложения) о деятельности МФЦ, качестве организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ и последующего принятия эффективных и оперативных управленческих решений на основании мнения заявителей (посетителей).

2. Настоящий Стандарт МФЦ, назначение ответственных лиц за реализацию мероприятий по внедрению, ведению и хранению Книги в МФЦ (далее – уполномоченные лица) утверждаются приказом руководителя учреждения.

3. Настоящий Стандарт МФЦ доводится до сведения заявителей (посетителей) посредством размещения в местах обслуживания заявителей (посетителей), обеспечивающих доступность документа.

4. Положения настоящего Стандарта МФЦ не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ) и Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ).

II. Требования к организации ведения и хранения Книги

5. Изготовление Книги типографским способом на бумажном носителе на листах формата А5 в количестве 80 страниц, обеспечение обособленных структурных подразделений (отделений) многофункционального центра (далее – отделение), территориально обособленных структурных подразделений многофункционального центра (далее – дополнительный офис) Книгой, своевременное поступление Книги в отделения, дополнительные офисы (далее – офисы МФЦ) организуют работники отдела материально-технического обеспечения учреждения в централизованном порядке в рамках закрепленных за отделом функций и полномочий.

6. Регистрацию, прошивание Книги осуществляют работники секретариата учреждения в централизованном порядке в соответствии с пунктом 15 настоящего Стандарта МФЦ в рамках закрепленных за секретариатом функций и полномочий.

7. Уполномоченные лица обеспечивают:

а) заполнение в Книге наименования офиса МФЦ в соответствии с локальными нормативными актами учреждения, индекса номенклатурного дела, даты начала ведения книги, контактных данных офиса МФЦ;

б) внесение на странице 80 сведений о количестве пронумерованных и прошнурованных листов Книги, должности уполномоченного лица офиса МФЦ, в котором размещена Книга, заверенных подписью;

в) размещение Книги:

- в отделении – в функциональном секторе информирования и ожидания на видном и доступном для заявителей (посетителей) месте,

- в дополнительном офисе – на рабочем месте, ближайшем ко входу в дополнительный офис;

г) свободный доступ к Книге желающим оставить отзыв или предложение;

д) предоставление заявителю (посетителю) стола, стула, письменных принадлежностей;

е) использование в офисе МФЦ Книги, оформленной надлежащим образом в порядке, установленном в разделе III настоящего Стандарта МФЦ;

ж) ведение одного экземпляра Книги;

з) внесение в Книгу записи об использовании Книги в следующем году в случае если по окончании календарного года страницы в Книге заполнены не в полном объеме;

и) сохранность и наличие действующего экземпляра Книги;

к) составление акта о списании утраченного или поврежденного экземпляра Книги в соответствии с инструкцией по делопроизводству;

л) ежедневный мониторинг записей, оставленных в Книге;

м) рассмотрение отзывов (предложений), проставление отметки о решении, принятом в отношении отзыва (предложения) заявителей (посетителей) с соблюдением срока рассмотрения – в течение 30 календарных дней;

о) включение Книги в номенклатуру дел отделения и оформление Книги в качестве переходящего номенклатурного дела (по мере необходимости);

п) включение Книги, размещенной в дополнительном офисе, не имеющем собственного делопроизводства, в номенклатуру дел соответствующего отделения и оформление Книги в качестве переходящего номенклатурного дела (по мере необходимости);

р) хранение заполненной Книги в отделении по месту ее ведения в течение 5 лет после завершения делопроизводства.

8. Не допускается отказ в предоставлении Книги заявителям (посетителям), изъятие Книги из офисов МФЦ, отдельных страниц (отзывов) из Книги, изготовление дубликатов Книги.

III. Требования к оформлению Книги

9. Книга компонуется в соответствии с формой, прилагаемой к Положению о ведении книги отзывов и предложений в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Положение), приведенному в приложении № 1 к настоящему Стандарту МФЦ.

10. Книга включает в себя следующие элементы:

- обложка;
- титульный лист (лицевая сторона);
- титульный лист (оборотная сторона);
- основная страница;
- последний лист (оборотная сторона).

11. Обложка содержит Государственный герб Российской Федерации, герб Архангельской области, наименование «Правительство Архангельской области», наименование Книги, идентификационный дефинитор «Государственные и муниципальные услуги».

12. Лицевая сторона титульного листа Книги наполняется полями для внесения информации о (об):

- наименовании учредителя МФЦ – Министерства связи и информационных технологий Архангельской области, учреждения, обособленного структурного подразделения (отделения), территориально обособленного структурного подразделения (дополнительного офиса);

- названии Книги;
- регистрации Книги в ГАУ АО «МФЦ»;
- дате начала и окончания ведения Книги;
- индексе номенклатурного дела;
- сроке хранения документа.

13. На обратной стороне титульного листа Книги размещается:

- текст Положения, приведенного в приложении № 1 к настоящему Стандарту МФЦ;

- контактные данные учредителя МФЦ;

- контактные данные ГАУ АО «МФЦ», в том числе адрес электронной почты ГАУ АО «МФЦ»;

- почтовый адрес фактического нахождения обособленного структурного подразделения (отделения), территориально обособленного структурного подразделения (дополнительного офиса).

14. Основная страница Книги наполняется полями о (об):

- наименовании страницы Книги: «ОТЗЫВ (ПРЕДЛОЖЕНИЕ)»;
- номере отзыва (предложения);
- дате оставления заявителем (посетителем) записи в Книге;
- имени и фамилии заявителя (посетителя);
- подписи заявителя (посетителя);

- решении, принятом по отзыву (предложению);

- фамилии, инициалах, должности, подписи уполномоченного лица, разместившего соответствующее отзыву (предложению) решение;

- дате размещения указанного решения.

15. Оборотная сторона последнего листа Книги наполняется полем для внесения сведений о количестве пронумерованных и прошнурованных листов Книги, должности и подписи уполномоченного лица офиса МФЦ, в котором размещен данный документ.

Листы Книги нумеруются, прошиваются прочной нитью по корешку Книги, концы которой выводятся на оборотную сторону последнего листа Книги, в месте скрепления на концы нити накладывается наклейка с печатью многофункционального центра «Для документов».

16. Обложка и основная страница Книги оформляются с использованием фирменного блока бренда «Мои документы» в соответствующем цветовом решении.

17. Ввиду отсутствия в Книге полей для внесения сведений об отчестве, почтовом адресе и номере телефона, идентифицирующих заявителя (посетителя) в качестве субъекта персональных данных, направление письменного ответа на отзыв (предложение), оставленный в Книге, не предусмотрено. Заявитель (посетитель) вправе ознакомиться с решением, принятым по отзыву (предложению), непосредственно в многофункциональном центре, о чем работники МФЦ уведомляют заявителя (посетителя).

18. Поле, предназначеннное для отметки о решении, принятом по отзыву (предложению), заполняется рекомендуемыми вариантами ответов в краткой форме:

- «информация принята к сведению»,

- «в соответствии с действующим законодательством рассмотрение указанного вопроса относится к компетенции _____ (наименование федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти Архангельской области, органа местного самоуправления)»,

- «даны разъяснения: необходимо обратиться в _____ (наименование ведомства, учреждения, организации и т.д.)»,

- «приняты меры: проведено дополнительное обучение работников МФЦ»,

- «руководством учреждения рассматривается вопрос об увеличении штата работников»,

- «отказано ввиду ранее данного ответа по существу»,

- «проведена проверка, сведения о некорректном поведении работников МФЦ не подтвердились»,

- «проведена проверка, сведения о некорректном поведении работников МФЦ подтвердились, в отношении работника МФЦ применено дисциплинарное взыскание»,

- «проведена проверка, нарушений требований порядка организации предоставления государственных (муниципальных) услуг в действиях работников МФЦ не установлено»,

- «информация принята к сведению и учтена при премировании» и т.д.

19. В целях реализации права граждан на получение письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов работники МФЦ (при необходимости) информируют

заявителей (посетителей) о наличии утвержденных приказом руководителя учреждения бланков обращения и жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра, соответствующих требованиям, предусмотренным Законом № 59-ФЗ и Законом № 210-ФЗ.

IV. Проведение мониторинга оставленных в Книге записей и контроль ведения Книги

20. В целях принятия административных решений, мер (мер реагирования), направленных на предупреждение негативных оценок деятельности офиса МФЦ, уполномоченные лица осуществляют ежедневный мониторинг записей, оставленных заявителями (посетителями) в Книгу, и контроль ведения Книги в соответствии с настоящим Стандартом МФЦ.

21. Уполномоченные лица ежеквартально вносят статистические данные в отчет обособленных структурных подразделений (отделений) о количестве, тематике поступивших обращений заявителей, результатах их рассмотрения и принятых по ним мерах, предусмотренный Положением о порядке работы с обращениями в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденным приказом директора ГАУ АО «МФЦ» от 05 июня 2017 года № 74.

22. Результаты мониторинга, отзывы (отрицательные и положительные), оставленные заявителями (посетителями) в Книге, их количество, характер и обоснованность учитываются руководством учреждения при подведении итогов работы офиса МФЦ, решении вопросов о поощрении (депремировании) работников в соответствии с Положением о системе оплаты труда работников в ГАУ АО «МФЦ».

ПОЛОЖЕНИЕ
о ведении книги отзывов и предложений
в государственном автономном учреждении Архангельской области
«Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о ведении книги отзывов и предложений (далее – Положение) регламентирует порядок ведения книги отзывов и предложений (далее - Книга) в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ АО «МФЦ», МФЦ).

1.2. Основными целями ведения Книги в МФЦ являются обеспечение взаимодействия с заявителями (посетителями) МФЦ, совершенствование деятельности МФЦ, повышение качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг посредством принятия оперативных административных решений на основании мнения заявителей (посетителей), оставленных в Книге.

1.3. Мониторинг оставленных в Книге записей и контроль порядка ведения Книги осуществляется уполномоченными лицами, определенными приказом руководителя ГАУ АО «МФЦ» (далее – уполномоченные лица).

1.4. Предусмотренный настоящим Положением порядок рассмотрения отзывов (предложений) не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

II. Ведение Книги

2.1. Книга размещается в офисах МФЦ: в обособленных структурных подразделениях (отделениях) – в секторе информирования и ожидания на видном и доступном для заявителей (посетителей) месте, в территориально обособленных структурных подразделениях (дополнительных офисах) – на рабочем месте, ближайшем ко входу в дополнительный офис.

2.2. Книга оформляется и ведется по прилагаемой форме.

2.3. В каждом офисе МФЦ осуществляется ведение одного экземпляра Книги.

2.4. Отказ в предоставлении Книги заявителям (посетителям), изъятие Книги из офисов МФЦ, отдельных страниц (отзывов) из Книги, изготовление дубликатов Книги не допускается.

2.5. Заявителю (посетителю), желающему внести запись в Книгу, предоставляются ручка, стол, стул.

2.6. Запрещается требовать от заявителей (посетителей) предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, по которым вносятся записи в Книгу. Заявитель вправе указать фамилию и имя. Достоверность сведений, представленных заявителем (посетителем), не устанавливается.

2.7. Уполномоченные лица осуществляют проверку записей, оставленных в Книге, рассматривают отзывы (предложения) в течение 30 календарных дней, проставляют заверенную подписью отметку о решении, принятом по отзыву (предложению). Направление письменного ответа на отзыв (предложение), оставленный в Книге, не предусмотрено.

2.8. Заявитель (посетитель) вправе ознакомиться с принятым по его отзыву (предложению) решением непосредственно в МФЦ.

2.9. Результаты мониторинга отзывов (предложений), оставленных заявителями (посетителями) в Книге, их количество, характер и обоснованность учитываются при подведении итогов работы офиса МФЦ, решении вопросов о поощрении (депремировании) работников.

III. Хранение Книги

3.1. Книга включается в номенклатуру дел офисов МФЦ и при необходимости оформляется как переходящее номенклатурное дело.

3.2. Полностью заполненная Книга хранится в офисе МФЦ по месту ее ведения в течение 5 лет после завершения в делопроизводстве.

Приложение № 1
к Положению о ведении книги отзывов и предложений
в государственном автономном учреждении
Архангельской области «Архангельский региональный
многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

Форма обложки



Правительство
Архангельской
области

КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Форма титульного листа книги отзывов и предложений
(лицевая сторона)

Министерство связи и информационных технологий Архангельской области

Государственное автономное учреждение Архангельской области
«Архангельский региональный многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

(наименование обособленного структурного подразделения (отделения) /
территориально обособленного структурного подразделения (дополнительного офиса)

Книга отзывов и предложений

Зарегистрировано в ГАУ АО «МФЦ»
«___» _____ 20 ___ г.

№ _____
(подпись)
Директор ГАУ АО «МФЦ»
Место печати

Дата начала ведения книги _____

Дата окончания ведения книги _____

№ _____
(индекс номенклатурного дела)

хранить 5 лет, ст. 258-е

Форма титульного листа книги отзывов и предложений
(обратная сторона)

ПОЛОЖЕНИЕ

о ведении книги отзывов и предложений

в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о ведении книги отзывов и предложений (далее – Положение) регламентирует порядок ведения книги отзывов и предложений (далее - Книга) в государственном автономном учреждении Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГАУ АО «МФЦ», МФЦ).

1.2. Основными целями ведения Книги в МФЦ являются обеспечение взаимодействия с заявителями (посетителями) МФЦ, совершенствование деятельности МФЦ, повышение качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг посредством принятия оперативных административных решений на основании мнения заявителей (посетителей), оставленных в Книге.

1.3. Мониторинг оставленных в Книге записей и контроль порядка ведения Книги осуществляется уполномоченными лицами, определенными приказом руководителя ГАУ АО «МФЦ» (далее – уполномоченные лица).

1.4. Предусмотренный настоящим Положением порядок рассмотрения отзывов (предложений) не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

II. Ведение Книги

2.1. Книга размещается в офисах МФЦ: в обособленных структурных подразделениях (отделениях) – в секторе информирования и ожидания на видном и доступном для заявителей (посетителей) месте, в территориально обособленных структурных подразделениях (дополнительных офисах) – на рабочем месте, ближайшем ко входу в дополнительный офис.

2.2. Книга оформляется и ведется по прилагаемой форме.

2.3. В каждом офисе МФЦ осуществляется ведение одного экземпляра Книги.

2.4. Отказ в предоставлении Книги заявителям (посетителям), изъятие Книги из офисов МФЦ, отдельных страниц (отзывов) из Книги, изготовление дубликатов Книги не допускается.

2.5. Заявителю (посетителю), желающему внести запись в Книгу, предоставляются ручка, стол, стул.

2.6. Запрещается требовать от заявителей (посетителей) предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, по которым вносятся записи в Книгу. Заявитель вправе указать фамилию и имя. Достоверность сведений, представленных заявителем (посетителем), не устанавливается.

2.7. Уполномоченные лица осуществляют проверку записей, оставленных в Книге, рассматривают отзывы (предложения) в течение 30 календарных дней, проставляют заверенную подписью отметку о решении, принятом по отзыву (предложению). Направление письменного ответа на отзыв (предложение), оставленный в Книге, не предусмотрено.

2.8. Заявитель (посетитель) вправе ознакомиться с принятым по его отзыву (предложению) решением непосредственно в МФЦ.

2.9. Результаты мониторинга отзывов (предложений), оставленных заявителями (посетителями) в Книге, их количество, характер и обоснованность учитываются при подведении итогов работы офиса МФЦ, решении вопросов о поощрении (депремировании) работников.

III. Хранение Книги

3.1. Книга включается в номенклатуру дел офисов МФЦ и при необходимости оформляется как переходящее номенклатурное дело.

3.2. Полностью заполненная Книга хранится в офисе МФЦ по месту ее ведения в течение 5 лет после завершения в делопроизводстве.

Контактные данные Министерства связи и информационных технологий Архангельской области:

Адрес: г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 49, тел.:(8182) 288-309, minsvyazAO@dvinaland.ru

Контактные данные ГАУ АО «МФЦ»:

Юридический адрес: г. Архангельск, ул. Гайдара, д. 12

Фактический адрес: г. Архангельск, ул. Адмирала Кузнецова, д. 7, тел.:(8182) 42-00-91, priem@mfc29.ru

Контактные данные обособленного структурного подразделения (отделения) /

территориально обособленного структурного подразделения (дополнительного офиса) ГАУ АО «МФЦ»:

Адрес:

Тел.:



ОТЗЫВ (ПРЕДЛОЖЕНИЕ) № _____

Дата _____

Фамилия _____

Имя _____

СОДЕРЖАНИЕ ОТЗЫВА (ПРЕДЛОЖЕНИЯ):

(подпись)

РЕШЕНИЕ, ПРИНЯТОЕ ПО ОТЗЫВУ (ПРЕДЛОЖЕНИЮ):

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО

Фамилия, инициалы: _____ должность: _____

Дата _____
(подпись)

Форма последнего листа книги отзывов и предложений
(обратная сторона)

В книге
пронумеровано и прошнуровано
_____ (_____) листов

Уполномоченное лицо

(должность, наименование обособленного структурного подразделения (отделения) /
территориально обособленного структурного подразделения (дополнительного офиса) ГАУ АО «МФЦ»)

(подпись)

Приложение № 2
к приказу ГАУ АО «МФЦ»
от 18 декабря 2020 года № 233



В государственное автономное
учреждение Архангельской области
«Архангельский региональный
многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

Отделение _____

ОБРАЩЕНИЕ

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество (при наличии): _____

Почтовый адрес: _____

Номер телефона (по желанию): _____

СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЩЕНИЯ:

Линия отрыва _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВИВШЕЕ ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЯ:

Фамилия, инициалы: **должность:** **обращение №**

Линия отрыва

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВИВШЕЕ ПРИЁМ ОБРАЩЕНИЯ:

Фамилия, инициалы: _____ должность: _____ обращение № _____

Дата

Письменное обращение в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Приложение № 3
к приказу ГАУ АО «МФЦ»
от 18 декабря 2020 года № 133



В государственное автономное учреждение Архангельской области «Архангельский региональный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Отделение _____

ЖАЛОБА
на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра

Фамилия, имя, отчество (при наличии)/наименование заявителя: _____

Сведения о месте жительства/нахождения заявителя: _____

Номер телефона (по желанию): _____

Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю: _____

Адрес электронной почты (при наличии): _____

Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии)
работника многофункционального центра (указать нужное):

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, сводной формы запроса;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- требование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.

Дополнительно в случае если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме:

- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

Линия отрыва _____

- отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
 - приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
 - требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона.

Доводы, на основании которых заявитель (посетитель) не согласен с действиями (бездействием) работника многофункционального центра:

Документы, подтверждающие изложенные в жалобе обстоятельства (при наличии):

Page 1 of 1

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВИВШЕЕ ПРИЁМ ЖАЛОБЫ:

Фамилия, инициалы: **должность:** **жалоба №**

Линия отрыва

УПОЛНОМОЧЕННОЕ ЛИЦО, ОСУЩЕСТВИВШЕЕ ПРИЕМ ЖАЛОБЫ:
Фамилия, инициалы: _____**должность:** _____

Фамилия, инициалы: _____ должность: _____ жалоба № _____
Дата _____

Дата_

В соответствии с пунктом 6 статьи 11.2. Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа многофункционального центра в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.