

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ГАУ «МФЦ ИО»



Е.А. Яковлев
_____ 2022 г.

**Положение о порядке обслуживания заявителей в Государственном автономном учреждении «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(новая редакция)**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОНЯТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
3. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В СВЯЗИ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ИНЫХ УСЛУГ	5
4. РЕЖИМ РАБОТЫ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГАУ «МФЦ ИО».....	6
5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ	6
6. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ САЙТА ГАУ «МФЦ ИО».....	14
7. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ГАУ «МФЦ ИО», РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, СПЕЦИАЛИСТОВ ГАУ «МФЦ ИО»	15
8. ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ.....	20
9. СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) И ИНЫХ УСЛУГ В ГАУ «МФЦ ИО».....	22

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о порядке обслуживания заявителей в Государственном автономном учреждении «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Положение) устанавливает единые требования к обслуживанию заявителей при предоставлении государственных (муниципальных) и иных услуг, в том числе платных, предоставляемых в ГАУ «МФЦ ИО».
- 1.2. Предоставление государственных (муниципальных) услуг в ГАУ «МФЦ ИО» осуществляется на основании соглашений о взаимодействии, заключенных между ГАУ «МФЦ ИО» и органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги, (далее - соглашения о взаимодействии), с даты вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии, в соответствии с административными регламентами, устанавливающими условия, порядок и сроки предоставления государственных (муниципальных) услуг, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.
- 1.3. Предоставление иных услуг, в том числе платных, в ГАУ «МФЦ ИО» осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также на основании локальных нормативных актов ГАУ «МФЦ ИО», агентских договоров, соглашений о взаимодействии, заключенных между ГАУ «МФЦ ИО» и органами или организациями, предоставляющими иные, в том числе платные услуги.
- 1.4. Настоящее Положение доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц, путем публикации на официальном сайте ГАУ «МФЦ ИО» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <http://mfc38.ru> (далее – сайт ГАУ «МФЦ ИО»), размещения на информационных стендах, либо в информационных папках, размещенных в Центрах и Офисах ГАУ «МФЦ ИО», другими способами, обеспечивающими доступность документа.
- 1.5. На территории ГАУ «МФЦ ИО» в целях повышения качества обслуживания заявителей, а также в целях обеспечения безопасности, профилактики правонарушений, профилактики терроризма, противодействия коррупции установлена система видеонаблюдения и аудио фиксации.
- 1.6. Действие настоящего Положения распространяется на специалистов ГАУ «МФЦ ИО» и заявителей.
- 1.7. Положение о порядке обслуживания заявителей в Государственном автономном учреждении «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от 13.12.2019 г. признать утратившим силу с даты утверждения настоящего Положения.

2. ПОНЯТИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- 2.1. **АИС МФЦ** - автоматизированная информационная система ГАУ «МФЦ ИО», обеспечивающая процессы приема заявлений и сопутствующих документов физических и юридических лиц на получение государственных, муниципальных, иных услуг, предоставление которых организовано в ГАУ «МФЦ ИО», передачи указанных документов в информационные системы органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, получения результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в ГАУ «МФЦ ИО» или в привлекаемой организации.
- 2.2. **ГАУ «МФЦ ИО»** - Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

- 2.3. **Государственные (муниципальные) услуги** - государственные и муниципальные услуги, предоставляемые федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, в том числе органами местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, предоставление которых организовано на базе ГАУ «МФЦ ИО» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с соответствующими органами власти.
- 2.4. **Заявитель** – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в ГАУ «МФЦ ИО» с заявлением о предоставлении государственной (муниципальной), иной услуги.
- 2.5. **Иные услуги** – услуги, за исключением указанных в п. 2.3. настоящего Положения, оказываемые в ГАУ «МФЦ ИО», в том числе за плату.
- 2.6. **Обращение** – направленное в ГАУ «МФЦ ИО» (в том числе на имя руководителя ГАУ «МФЦ ИО») в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (за исключением жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, предусмотренных разделом 7 настоящего Положения) заявителя, а также устное обращение заявителя, поступившее в ГАУ «МФЦ ИО», где:
Жалоба – это просьба заявителя (или его законного представителя) о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
Предложение – это рекомендация заявителя по совершенствованию процессов предоставления государственных и муниципальных услуг или иной деятельности ГАУ «МФЦ ИО».
Заявление – это просьба заявителя 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.
- 2.7. **Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (жалоба)** - 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 привлекаемой организацией, или их работниками при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.
- 2.8. **Окно** - рабочее место специалиста ГАУ «МФЦ ИО», специально оборудованное для приема заявителей.
- 2.9. **Орган, предоставляющий услугу** - территориальный орган федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда Иркутской области, орган государственной власти Иркутской области, органы местного самоуправления Иркутской области, в том числе подведомственные указанным органам учреждения, а также иная организация, участвующая в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

- 2.10. **Персональные данные** - любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).
- 2.11. **Специалист ГАУ «МФЦ ИО»** - работник отдела по обслуживанию заявителей ГАУ «МФЦ ИО».
- 2.12. **Руководитель отдела** – должностное лицо, осуществляющее функции руководства отделом по обслуживанию заявителей (главный менеджер, менеджеры 1 и 2 категории).
- 2.13. **Структурное подразделение ГАУ «МФЦ ИО»** - отдел по обслуживанию заявителей/территориально обособленное структурное подразделение.
- 2.14. **Центр** - отдел по обслуживанию заявителей ГАУ «МФЦ ИО».
Офис - территориально обособленное структурное подразделение ГАУ «МФЦ ИО» (сокращенно – ТОСП).
- 2.15. **Электронная система управления очередью** - программно-аппаратный комплекс, в том числе терминал электронной очереди, предназначенный для регистрации и учета заявителей в очереди, мониторинга и управления очередностью обслуживания, отображения статуса очереди, формирования отчетов о посещаемости ГАУ «МФЦ ИО», среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов ГАУ «МФЦ ИО».

3. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ, РЕГУЛИРУЮЩИХ ОТНОШЕНИЯ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В СВЯЗИ С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ИНЫХ УСЛУГ

- 3.1. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 3.2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 3.3. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – закон 210-ФЗ).
- 3.4. Закон Российской Федерации от 07.02.1997 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 3.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила 1376).
- 3.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».
- 3.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем».
- 3.8. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 №1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов

федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

- 3.9. Закон Иркутской области от 15.07.2013 № 63-ОЗ «Об административной ответственности в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 3.10. Постановление Правительства Иркутской области от 07.06.2018 № 425-пп «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляется бесплатно.
- 3.11. Постановление Правительства Иркутской области от 22.02.2018 № 142-пп «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Государственном автономном учреждении «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 3.12. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, регулирующие порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг.

4. РЕЖИМ РАБОТЫ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГАУ «МФЦ ИО»

- 4.1. Прием заявителей в Центрах и Офисах ведется в соответствии с режимом работы, утвержденным директором ГАУ «МФЦ ИО», на основании требований, установленных Правилами 1376.
- 4.2. Первая среда каждого месяца – единый день обучения (ЕДО) специалистов ГАУ «МФЦ ИО». В ЕДО прием заявителей в Центрах не осуществляется. ЕДО может переноситься на другие дни на основании приказа директора ГАУ «МФЦ ИО», в таком случае, информация о переносе заблаговременно размещается в Центрах и на сайте ГАУ «МФЦ ИО».
- 4.3. Прием заявителей осуществляется при их личном (очном) обращении в Центр (Офис).
- 4.4. Режим работы Центров (Офисов) размещается на входе в здание, где располагается помещение Центра (Офиса) или на входе в помещение Центра (Офиса), а также на официальном сайте ГАУ «МФЦ ИО».
- 4.5. В помещениях Центров (Офисов) и на прилегающей к ним территориях заявителям и специалистам ГАУ «МФЦ ИО» запрещается курить (за исключением курения в специально выделенных для этого местах), распивать алкогольные напитки, употреблять наркотики и психотропные препараты, а также иные одурманивающие вещества.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- 5.1. В ГАУ «МФЦ ИО» осуществляется:
 - 1) Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления услуг;
 - 2) Предварительная запись на прием документов для предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг;
 - 3) Оказание услуг по выезду специалиста к заявителям для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг или для доставки результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг;
 - 4) Прием документов на предоставление государственных (муниципальных) и иных услуг;

5) Выдача результатов оказания государственных (муниципальных) и иных услуг.

5.2. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления услуг

- 5.2.1. Получить информацию о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе посредством комплексного запроса, о порядке предоставления иных услуг, о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных (муниципальных) и иных услуг заявитель может самостоятельно либо посредством обращения к специалисту ГАУ «МФЦ ИО» за консультацией.
- 5.2.2. Способы получения информации заявителем самостоятельно:
- на официальном сайте ГАУ «МФЦ ИО»;
 - в Центрах и Офисах на информационных стендах и (или) в информационных папках и информационных киосках;
- 5.2.3. Способы получения информации заявителем посредством обращения к специалисту ГАУ «МФЦ ИО» за консультацией:
- через онлайн чат сайта ГАУ «МФЦ ИО» - вкладка «Онлайн чат. Отмена предзаписи»;
 - по телефону 8-800-1000-447 - звонок бесплатный;
 - лично в Центре у администратора;
 - в Центре (Офисе) в порядке очереди.
- Очередность приема заявителей в Центрах и отдельных Офисах регулируется электронной системой управления очередью. Обслуживание заявителей в Офисах, за исключением тех, в которых установлена электронная система управления очередью, осуществляется в порядке живой очереди. Обслуживание заявителей при консультировании осуществляется по аналогии с п.п. 5.5.1. – 5.5.3 и 5.5.5 - 5.5.15 настоящего Положения.

5.3. Предварительная запись на прием документов для предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг

- 5.3.1. Для удобства заявителей в Центрах и отдельных Офисах реализовано обслуживание заявителей по предварительной записи. Предварительная запись устанавливается на 7 календарных дней вперед, кроме текущего дня, если иное не установлено локальным нормативным актом ГАУ «МФЦ ИО».
- 5.3.2. Предварительная запись может осуществляться:
- по номеру телефона 8-800-1000-447 - звонок бесплатный;
 - через официальный сайт ГАУ «МФЦ ИО» (www.mfc38.ru, в Личном кабинете в разделе «Запись на приём»);
 - в Центрах - администратором, при личном обращении заявителя.
- 5.3.3. При осуществлении записи онлайн, заявителю необходимо распечатать, либо запомнить код предварительной записи. В выбранное заявителем структурное подразделение ГАУ «МФЦ ИО», необходимо подойти в назначенное время. Самостоятельно или обратившись к администратору, получить талон из электронной системы управления очередью, указав номер кода предварительной записи в терминале электронной очереди, который был получен заявителем при предварительной записи. В случае опоздания более чем на 10 минут, талон аннулируется, прием осуществляется в порядке живой очереди.
- 5.3.4. Вызов заявителя, записавшегося на прием по предварительной записи, будет осуществлен первым освободившимся специалистом ГАУ «МФЦ ИО» в рамках цели обращения. Время

вызова талона по предварительной записи может отличаться от времени, выбранного при предварительной записи с учетом времени обслуживания предыдущего заявителя

5.3.5. Обслуживание заявителей, предварительно записавшихся на прием, осуществляется в соответствии с общими требованиями к обслуживанию заявителей, определенными настоящим Положением.

5.4. **Оказание услуг по выезду специалиста к заявителям для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг или для доставки результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг**

5.4.1. В ГАУ «МФЦ ИО» оказываются услуги по выезду специалиста ГАУ «МФЦ ИО» к заявителям для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг или для доставки результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее – Услуга).

5.4.2. Услуга оказывается на возмездной основе, кроме следующих случаев:

5.4.2.1. Обращения за государственными (муниципальными), иными услугами, за исключением услуг Росреестра, следующих категорий граждан, установленных постановлением Правительства Иркутской области от 07.06.2018 г. № 425-пп «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляется бесплатно», являющихся заявителями и Заказчиками, а также действующих в своих интересах:

- 1) Ветераны Великой Отечественной войны;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны;
- 3) Герои Советского Союза;
- 4) Герои Российской Федерации;
- 5) Герои Социалистического Труда;
- 6) инвалиды I группы;
- 7) граждане, имеющие пять и более детей;

- для данных категорий граждан Услуга предоставляется бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и оплат в случаях, установленных законодательством.

Данный пункт не распространяется на Услуги на абонентской основе.

5.4.2.2. Обращения за услугами Росреестра следующих категорий граждан, установленных постановлением Правительства Иркутской области от 14.12.2021 № 992-пп «Об отдельных вопросах организации деятельности Государственного автономного учреждения «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, являющихся заявителями и Заказчиками, а также действующих в своих интересах:

- 1) Ветераны Великой Отечественной войны;
- 2) инвалиды Великой Отечественной войны;
- 3) Герои Советского Союза;
- 4) Герои Российской Федерации;
- 5) Герои Социалистического Труда;
- 6) Дети инвалиды;
- 7) Инвалиды с детства I группы;
- 8) Инвалиды I и II группы;
- 9) граждане, имеющие пять и более детей;

- для данных категорий граждан Услуга предоставляется бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и оплат в случаях, установленных законодательством.

Данный пункт не распространяется на Услуги на абонентской основе.

5.4.2.3. Обращения за услугами Росреестра в случае введения на территории Иркутской области режима чрезвычайной ситуации.

Данный пункт не распространяется на Услуги на абонентской основе.

5.4.3. Условия и порядок предоставления Услуги по выезду специалиста ГАУ «МФЦ ИО», а также перечень населенных пунктов, на территории которых оказывается Услуга, перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых обеспечивается в ходе оказания Услуги утверждается приказом директора ГАУ «МФЦ ИО» и размещаются на сайте ГАУ «МФЦ ИО».

5.4.4. Информирование о предоставлении Услуги и прием заявок по выезду сотрудника осуществляется:

- по номеру телефона 8-800-1000-447 (для физических лиц) и 8-800-2000-665 (для субъектов предпринимательства) - звонок бесплатный;
- на официальном сайте ГАУ «МФЦ ИО»;
- в Центрах- администратором.

5.5. Прием документов на предоставление государственных (муниципальных) и иных услуг

5.5.1. Обслуживание заявителей осуществляется в порядке очереди, за исключением лиц, указанных в п. 5.5.5, а также записавшихся на прием по предварительной записи в соответствии с п. 5.3 настоящего Положения. Очередность приема заявителей в Центрах и отдельных Офисах регулируется электронной системой управления очередью. Обслуживание заявителей в Офисах, за исключением тех, в которых установлена электронная система управления очередью, осуществляется в порядке живой очереди.

5.5.2. В Центрах и Офисах, оборудованных электронной системой управления очередью, для получения государственных (муниципальных) и иных услуг, предоставление которых организовано в ГАУ «МФЦ ИО», заявителю необходимо получить талон электронной системы управления очередью в соответствии с целью обращения и предъявить его на бумажном носителе специалисту ГАУ «МФЦ ИО».

В талоне электронной системы управления очередью указывается номер талона (с сокращенным указанием цели обращения), адрес Центра (Офиса) ГАУ «МФЦ ИО», выдавшего талон, дата и время его выдачи.

5.5.3. В целях обеспечения равных условий получения услуг в ГАУ «МФЦ ИО» заявитель имеет право взять не более одного талона электронной системы управления очередью. Если заявителю необходимо обслуживание по разным целям обращения, включая прием документов, то необходимо взять талон на прием документов. Если обслуживание по разным целям не включает цель «прием документов», то берется талон по одной из необходимых целей.

В случае, если при обслуживании заявителя выяснится, что специалист ГАУ «МФЦ ИО» не может принять заявителя по одной из необходимой ему цели обращения, такой заявитель перенаправляется в приоритетном порядке в очередь по необходимой цели обращения.

5.5.4. При одновременном обращении нескольких заявителей за предоставлением услуги в отношении одного объекта недвижимости выдается 1 талон по соответствующей цели обращения.

- 5.5.5. Категории лиц, обслуживаемых в ГАУ «МФЦ ИО» вне очереди, определяются приказом директора ГАУ МФЦ ИО». Указанные категории обслуживаются вне очереди в случае, если они обращаются в рамках собственных интересов.
- 5.5.6. Для обслуживания вне очереди указанные лица обращаются к администратору, а при его отсутствии к руководителю отдела по обслуживанию заявителей, предъявляя оригинал документа, подтверждающего право на обслуживание вне очереди.
- 5.5.7. Администратор удостоверяет личность заявителя, сличает с документом, подтверждающим право на обращение вне очереди, и с помощью электронной системы управления очереди выдает талон для льготной категории с наивысшим приоритетом обслуживания. Первый освободившийся специалист ГАУ «МФЦ ИО» вызывает через электронную систему управления очередью данного заявителя в соответствии с целью обращения.
- 5.5.8. Основанием для отказа в обслуживании вне очереди является несоответствие категориям, указанным в п. 5.5.5 настоящего Положения, а также отсутствие документа, подтверждающего право на обслуживание вне очереди.
- 5.5.9. После вызова заявителя путем голосового оповещения электронной системы управления очередью и появления информации на электронном табло, общее время ожидания заявителя специалистом ГАУ «МФЦ ИО» не должно превышать 1 минуты. Если вызываемый заявитель не подошел в течение 30 секунд, специалист ГАУ «МФЦ ИО», повторно вызывает заявителя. Если по истечении 30 секунд после второго вызова заявитель не явился, талон в электронной системе управления очередью аннулируется.
- 5.5.10. В течение 5 минут после аннулирования талона заявитель имеет право на восстановление в очереди и обслуживание в первоочередном порядке. Для этого необходимо не позднее 5 минут после аннулирования талона обратиться к администратору, а при его отсутствии, к руководителю отдела по обслуживанию заявителей, для восстановления аннулированного талона (без получения нового талона).
- 5.5.11. В конце рабочего дня выдача талонов из электронной системы управления очередью прекращается в зависимости от цели обращения, но не позднее 20 минут до окончания времени работы Центра/Офиса.
- 5.5.12. В целях обеспечения комфортных условий обслуживания заявителей и исключения напрасного ожидания заявителей в очереди в течение рабочего дня, выдача талонов из электронной системы управления очередью может быть прекращена в случае, если время для обслуживания заявителей, ожидающих в очереди и получивших талоны, превышает время, оставшееся до окончания работы Центра (Офиса). Выдача талонов из электронной системы управления очередью может быть восстановлена при отсутствии превышения вышеуказанного времени.
- 5.5.13. Не допускается обслуживание заявителя в разных окнах одновременно. В случае обнаружения данного факта, специалист ГАУ «МФЦ ИО», обслуживающий заявителя, предупреждает об этом заявителя. Заявитель вправе продолжить прием в одном из окон. После выбора заявителем окна для дальнейшего приема, специалист ГАУ «МФЦ ИО», чье окно было освобождено, завершает текущее обслуживание и вызывает следующего заявителя.
- 5.5.14. В течение обслуживания заявитель не должен покидать окно. В случае, если заявителю необходимо покинуть окно, в котором происходит обслуживание, специалист ГАУ «МФЦ ИО» возвращает все полученные от заявителя документы и завершает прием. При этом, заявителю предлагается отложить время обслуживания максимально до 30 минут, по истечении установленного по договоренности с заявителем времени, он будет вызван специалистом ГАУ «МФЦ ИО», ведущим прием заявителей по необходимой ему цели обращения. Отложить время обслуживания можно один раз.

5.5.15. В целях обеспечения конфиденциальности сведений, одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей одним специалистом ГАУ «МФЦ ИО» не допускается, за исключением случаев обращения двух и более заявителей в рамках одной услуги.

5.5.16. Прием документов, необходимых для предоставления услуг, осуществляется только с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

Документы, которыми может воспользоваться заявитель для удостоверения личности, если иное не установлено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной (муниципальной) или иной услуги:

- паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР образца 1974 года, выданный в соответствии с Постановлением Совмина СССР от 28.08.1974 N 677 "Об утверждении Положения о паспортной системе в СССР" до 01.10.1997 года, при условии, что в него своевременно были вклеены фотографии по достижении гражданином 25 – летнего и 45 – летнего возраста.
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации установленной формы (№ 2П), выданное на срок оформления паспорта гражданина Российской Федерации;
- удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации, кадрового военного, несущего службу;
- паспорт иностранного гражданина;
- разрешение на временное проживание - для лиц без гражданства;
- вид на жительство - для лиц без гражданства;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу - для лиц, ходатайствующих о признании их беженцами;
- свидетельство о рождении ребенка – для лиц, не достигших четырнадцатилетнего возраста;
- военный билет солдата, сержанта, матроса, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса – для лиц, которые проходят военную службу.

В случае представления документа, удостоверяющего личность, на иностранном языке, при необходимости удостоверения личности обратившегося и (или) внесения информации о нем в АИС МФЦ, к такому документу должен быть приложен перевод на русский язык, засвидетельствованный нотариально.

5.5.17. В случае обращения представителя заявителя к документу, удостоверяющему личность, необходимо представлять документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Документы, которые могут подтверждать полномочия представителя заявителя, если иное не установлено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной (муниципальной) или иной услуги:

1) Доверенность, совершенная в простой письменной форме, выдаваемая одним лицом другому лицу или другим лицам для представительства перед третьими лицами. В случаях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации представляется доверенность, удостоверенная нотариусом. Доверенность от имени юридического лица может выдаваться за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами.

Доверенность должна содержать:

- наименование документа;

- указание на место ее совершения (город (село, поселок, район), край, область, республика, автономная область, автономный округ полностью), а в случае удостоверения доверенности вне помещения нотариальной конторы - также адрес удостоверения;
- дату ее совершения (число, месяц и год совершения доверенности);
- сведения о представляемом и представителе: в отношении физического лица должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) полностью, место жительства (при наличии), иные сведения, индивидуализирующие личность, в частности, дата и место рождения; данные документа, удостоверяющего личность; в отношении юридического лица - полное наименование, адрес, место нахождения и (при наличии) регистрационный номер;
- полномочия представителя;
- подпись представляемого или представителя юридического лица.

Доверенность может содержать:

- срок, на который она выдана;
- указание на право или запрет передоверия, возможность или запрет последующего передоверия.

2) При обращении в интересах несовершеннолетнего: свидетельство о рождении (усыновлении) ребенка, документ о назначении опекуном (попечителем);

3) При обращении в интересах недееспособного, ограниченного в дееспособности лица: документ о назначении опекуном (попечителем);

4) Решение (приказ) о назначении или об избрании на должность - для представителей юридических лиц, имеющих право действовать от их имени без доверенности.

5.5.18. В случае, если для предоставления государственной (муниципальной) или иной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и, если в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной (муниципальной) или иной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Данное требование не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождение которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5.5.19. В ходе осуществления приема документов, заявитель проверяет и сверяет с оригиналами документов сведения, которые внесены специалистом ГАУ «МФЦ ИО» в заявление или иные документы по соответствующей государственной (муниципальной) или иной услуге. Подписав заявление, заявитель удостоверяет, что все сведения внесены верно.

5.5.20. После завершения приема документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги, заявитель может оценить качество ее предоставления, а именно, стадию приема документов, одним из способов:

- отправив ответное СМС на поступивший запрос с номера 0919. Для реализации такой возможности, при приеме документов специалистом ГАУ «МФЦ ИО», заявителю необходимо выразить свое согласие на участие в оценке с указанием абонентского номера устройства подвижной радиотелефонной связи;
- используя терминальное или иное устройство, расположенное в ГАУ «МФЦ ИО» (по услугам, предоставляемым федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов);

- используя сайт «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) и опросный модуль сайта «Ваш контроль». Войти на сайт «Ваш контроль» можно через официальный сайт ГАУ «МФЦ ИО» используя вкладку «оставьте отзыв».

5.5.21. Специалист ГАУ «МФЦ ИО» вправе отказать в приеме документов, в случае агрессивного поведения заявителя, употребления оскорблений или нецензурной лексики в адрес специалиста ГАУ «МФЦ ИО».

5.5.22. Заявитель вправе отказаться от предоставления государственной (муниципальной) или иной услуги и получить обратно ранее поданные в ГАУ «МФЦ ИО» документы (за исключением изготовленных и заверенных сотрудником ГАУ «МФЦ ИО» их копий), до того времени, как такие документы будут направлены ГАУ «МФЦ ИО» в орган, предоставляющий услугу. Для отказа от получения услуги заявителю необходимо непосредственно обратиться с письменным заявлением об отказе в предоставлении услуги в подразделение ГАУ «МФЦ ИО» принявшее документы.

5.6. Выдача результатов предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг

5.6.1. После поступления результата предоставления услуги в ГАУ «МФЦ ИО» заявителю направляется сообщение о готовности результата. Для заявителей физических лиц доступны два способа доставки сообщения на выбор: СМС - сообщение на номер телефона или на адрес электронной почты, указанные при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) или иной услуги. Если в течение трех дней после отправки СМС – сообщения телефон абонента не будет доступен для приема СМС – сообщений, такое сообщение доставлено не будет.

Для заявителей юридических лиц доставка сообщения осуществляется на адрес электронной почты, указанный при подаче документов на предоставление государственной (муниципальной) или иной услуги.

5.6.2. Заявитель может самостоятельно осуществлять проверку готовности результата предоставления услуги обратившись, по телефонам: 8-800-1000-447 – бесплатная линия для физических лиц, 8-800-2000-665 – бесплатная линия для субъектов предпринимательства, либо на сайт ГАУ «МФЦ ИО» - раздел «Электронная приемная», вкладка «Отслеживание заявки».

5.6.3. Для получения результата предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг, предоставление которых организовано в ГАУ «МФЦ ИО», заявителю необходимо получить талон электронной системы управления очередью. Обслуживание заявителей при выдаче результатов предоставления услуг осуществляется по аналогии с п.п. 5.5.1. – 5.5.3 и 5.5.5 - 5.5.15 настоящего Положения.

5.6.4. Выдача результатов предоставления услуг осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя или его представителя (при обращении представителя заявителя) и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (при обращении представителя заявителя). Документами, удостоверяющими личность и подтверждающими полномочия представителя, являются документы, указанные в п. 5.5.16 и п.5.5.17.

5.6.5. После выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги (положительного решения по результатам предоставления услуги, решения об отказе в предоставлении услуги, решения о приостановлении предоставления услуги), заявитель может оценить качество ее предоставления, а именно, стадию получения документов, одним из способов:

- отправив ответное СМС на поступивший запрос с номера 0919. Для реализации такой возможности, при приеме документов специалистом ГАУ «МФЦ ИО», заявителю необходимо выразить свое согласие на участие в оценке с указанием абонентского номера устройства подвижной радиотелефонной связи;
- используя терминальное или иное устройство, расположенное в ГАУ «МФЦ ИО» (по услугам, предоставляемым федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов);
- используя сайт «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) и опросный модуль сайта «Ваш контроль». Войти на сайт «Ваш контроль» можно через официальный сайт ГАУ «МФЦ ИО» используя вкладку «оставьте отзыв».

5.6.6. Специалист ГАУ «МФЦ ИО» вправе отказать в выдаче документов результатов предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг, в случае агрессивного поведения заявителя, употребления оскорблений или нецензурной лексики в адрес специалиста.

6. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ САЙТА ГАУ «МФЦ ИО»

6.1. Получение общей и обязательной информации о деятельности ГАУ «МФЦ ИО».

На сайте размещена информация о руководстве и реквизитах ГАУ «МФЦ ИО», контактные данные, нормативные правовые акты, регулирующие деятельность учреждения, сведения о закупках. Также, можно отслеживать загруженность Центров и отдельных Офисов в реальном времени и получать информацию о возникновении технических сбоев в программном обеспечении или проведении технических работ. Реализована предварительная запись на прием к руководству ГАУ «МФЦ ИО».

6.2. Информирование о Центрах и Офисах.

В разделе «Центры и офисы» представлена информация о Центрах и Офисах в разрезе муниципальных образований в алфавитном порядке, также размещена интерактивная карта. При выборе интересующего Центра или Офиса можно получить более детальные о нем сведения: об адресе, количестве окон, графике работы, услугах, предоставление которых организовано в данном подразделении ГАУ «МФЦ ИО». Также можно записаться онлайн в Центр или Офис (при наличии технической возможности записи в выбранный Офис). На странице Центра дополнительно можно получить информацию о графике личного приема граждан.

6.3. Осуществление предварительной записи на прием документов для предоставления государственных (муниципальных) и иных услуг.

Для обслуживания по предварительной записи, необходимо записаться в выбранный Центр или Офис (при наличии технической возможности записи в выбранный Офис). Запись производится на конкретную дату и время в Личном кабинете либо через страницу Центра (Офиса).

После осуществления предварительной записи заявитель получает информацию о коде предварительной записи, времени и месте получения услуги.

6.4. Информирование о государственных (муниципальных) и иных услугах, предоставление которых организовано в Центрах и Офисах.

На сайте можно получить информацию о перечнях государственных (муниципальных) и иных услуг и порядке их предоставления. Использование фильтров позволит быстро найти нужную услугу:

- по категории заявителя;

- по типу заявителя (для физических, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей);
- по ведомствам (органам и организациям, предоставляющим услуги);
- по подразделениям ГАУ «МФЦ ИО»;
- по жизненной ситуации;
- по названию услуги;
- по хэштэгам (ключевое слово или фраза, перед которыми ставится символ #).

Фильтры можно комбинировать. Выбрав одну из представленных услуг, можно перейти к просмотру более подробной информации о ней:

- орган, предоставляющий услугу;
- подразделения, в которых можно получить услугу;
- категории заявителей;
- перечень необходимых документов;
- размер государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги, реквизиты для оплаты;
- срок оказания услуги;
- результат оказания услуги;
- основания для отказа в предоставлении услуги.

Всю необходимую информацию, содержащуюся в карточке услуги можно распечатать.

В случае, если услуга предоставляется через Единый портал государственных услуг и функций (далее - ЕПГУ), то из карточки услуги можно перейти на ЕПГУ.

6.5. **Возможность уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных (муниципальных) услуг.**

Через раздел «Электронная приёмная» - «оплата онлайн» можно произвести оплату государственной пошлины или иную плату за предоставление услуги. Также, оплата осуществляется через карточку выбранной услуги, по которой предусмотрена государственная пошлина или иная плата, в разделе «стоимость услуги и порядок оплаты» с помощью кнопки «оплата онлайн».

6.6. **Получение информации о ходе предоставления услуг.**

Если заявитель ранее обращался в Центр или Офис за оказанием услуг, то в разделе «Электронная приемная» – «Отслеживание заявки» можно проверить статус принятого заявления. Для этого необходимо в открывшееся поле ввести номер заявления, указанный в расписке о принятии документов, выданной специалистом ГАУ «МФЦ ИО».

6.7. **Система получения обратной связи.**

На сайте реализованы следующие виды обратной связи:

- оценка заявителем качества предоставленных государственных (муниципальных) услуг - вкладка «Оставьте отзыв»;
- направление обращения заявителем через раздел «Электронная приемная» - «Обращения граждан». Каждое поступившее обращение рассматривается в установленном порядке;
- проведение различных опросов, позволяющих улучшить работу Центров и Офисов;
- ответы на вопросы заявителей, поступившие через онлайн-чат, – вкладка «Обратная связь (мы онлайн)».

7. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ГАУ «МФЦ ИО», РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А

ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, СПЕЦИАЛИСТОВ ГАУ «МФЦ ИО»

- 7.1. Заявители вправе обжаловать решения и действия (бездействия) ГАУ «МФЦ ИО», специалистов ГАУ «МФЦ ИО», если такими действиями (бездействиями), решениями по мнению заявителя, нарушены его права, свободы или законные интересы, ему созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена на него какая-либо обязанность при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.
- 7.2. Через ГАУ «МФЦ ИО» может быть подана жалоба 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, в порядке, предусмотренном законом 210-ФЗ.
- 7.3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:
- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, комплексного запроса;
 - 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
 - 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
 - 4) 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;
 - 5) 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
 - 6) затребование 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;
 - 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
 - 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
 - 9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены действующим законодательством;
 - 10) 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:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника привлекаемой организации, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя привлекаемой организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

7.4. Порядок 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 установлен Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 г. № 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».

7.5. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти Иркутской области, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг Иркутской области могут устанавливаться нормативными правовыми актами Правительства Иркутской области и органов местного самоуправления соответственно.

- 7.6. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) ГАУ «МФЦ ИО», сотрудника ГАУ «МФЦ ИО», указанные в пп. 2, 5, 7, 9, 10 п.7.3, в случаях, когда в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами на ГАУ «МФЦ ИО» возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.
- 7.7. Способы подачи заявителем жалобы:
- 7.7.1. Непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме посредством:
- направления почтой;
 - направления через официальный сайт;
 - личного приема, уполномоченными на его проведение лицами;
 - портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими: do.gosuslugi.ru.
- 7.7.2. В ГАУ «МФЦ ИО» на решения и действия (бездействие) ГАУ «МФЦ ИО» и его специалистов, либо через ГАУ «МФЦ ИО» на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих, в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме посредством:
- личного приема, уполномоченными на его проведение лицами. Перечень уполномоченных лиц утверждается приказом ГАУ «МФЦ ИО», утвержденные графики личного приема доводятся до сведения заявителей через информационные стенды, официальный сайт ГАУ «МФЦ ИО» и при звонке на бесплатную линию - 8-800-1000-447. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется при обращении по телефону 8-800-1000-447;
 - направления почтой по адресу – 664056, г. Иркутск, ул. Мухиной, 2«А»;
 - направления через официальный сайт ГАУ «МФЦ ИО»;
 - книги отзывов и предложений или бланка письменного обращения.
- 7.7.3. Заявитель вправе направить жалобу в письменной форме на решения и действия (бездействия) ГАУ «МФЦ ИО», специалистов ГАУ «МФЦ ИО» учредителю ГАУ «МФЦ ИО» - в министерство цифрового развития и связи Иркутской области, в том числе через ГАУ «МФЦ ИО», одним из перечисленных выше способов.
- 7.8. Жалоба должна содержать:
- а) наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо государственного (муниципального) служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, привлекаемой организации, ее руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- б) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте "в" пункта 6 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840);
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо государственного (муниципального) служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо государственного (муниципального) служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемой организации, работника привлекаемой организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7.9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность:

- а) для физических лиц - оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- б) для юридических лиц - оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом;
- в) для юридических лиц - копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.10. Сроки рассмотрения жалобы.

7.10.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг, поступившая в ГАУ «МФЦ ИО», подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

7.10.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в ГАУ «МФЦ ИО», либо органе, предоставляющем государственную (муниципальную) услугу.

7.11. Результат рассмотрения жалобы.

7.11.1. Заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.11.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган через ГАУ «МФЦ ИО», и в компетенцию ГАУ «МФЦ ИО» не входит принятие решения по жалобе, в срок не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации жалобы, ГАУ «МФЦ ИО» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган власти. Течение срока в таком случае исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе власти. В таком

случае ГАУ «МФЦ ИО» письменно или по желанию заявителя в электронном виде уведомляет его о перенаправлении жалобы в орган по компетенции.

- 7.12. ГАУ «МФЦ ИО» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
 - б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
 - в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.
- 7.13. ГАУ «МФЦ ИО» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
- а) наличие в жалобе нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8. ОБРАЩЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

- 8.1. По иным вопросам, не касающимся вопросов, указанных в разделе 7 настоящего Положения заявители вправе, в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обратиться в ГАУ «МФЦ ИО» лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц. Срок рассмотрения обращений заявителей, за исключением указанных в главе 7 настоящего Положения, 30 календарных дней со дня регистрации.
- 8.2. Обращения подаются в ГАУ «МФЦ ИО» в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме посредством:
- личного приема, уполномоченными на его проведение лицами. Перечень уполномоченных лиц утверждается приказом ГАУ «МФЦ ИО»;
 - направления почтой по адресу – 664056, г. Иркутск, ул. Мухиной, 2«А»;
 - направления через официальный сайт ГАУ «МФЦ ИО»;
 - книги отзывов и предложений или бланка письменного обращения;
 - Портала обратной связи (подсистема обратной связи) Единого портала государственных и муниципальных услуг.
- 8.3. Личный прием заявителей.
- 8.3.1. Порядок личного приема граждан в ГАУ «МФЦ ИО» устанавливается локальным нормативным актом и размещается на информационных стендах или в информационных папках Центров и Офисов. Утвержденные графики личного приема доводятся до сведения заявителей через информационные стенды, сайт ГАУ «МФЦ ИО» и при звонке на бесплатную линию - 8-800-1000-447.
- 8.3.2. Предварительная запись заявителей на личный прием осуществляется в порядке очереди по телефону 8-800-1000-447.
- 8.3.3. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает место жительства, почтовый адрес, по которому ему должен быть направлен ответ, суть обращения, а представитель юридического лица или индивидуального предпринимателя – документ, подтверждающий полномочия действовать от его имени. Перечень документов, которые могут удостоверить личность заявителя или подтвердить полномочия представителя перечислены в п.5.5.16 и п. 5.5.17 настоящего Положения.

- 8.3.4. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 8.3.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУ «МФЦ ИО», заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8.3.7. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.3.8. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, на личный прием не допускаются в случае если присутствуют явные признаки данных состояний.
- 8.3.9. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя личный прием может быть прекращен. Если заявитель совершает в помещении, в котором осуществляется личный прием, действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, должностному лицу, ведущему прием, принимает необходимые меры, в том числе охрану, либо полицию.

9. СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) И ИНЫХ УСЛУГ В ГАУ «МФЦ ИО»

