**ЖАЛОБЫ НА РАБОТУ ЦЕНТРА «МОИ ДОКУМЕНТЫ»**

Уважаемые заявители!

Администрация МФЦ информирует Вас о том, что сообщить о своем отношении к организации предоставления услуг на базе МФЦ, в том числе обратиться с предложением, заявлением или жалобой, Вы можете следующими способами:

* оставив обращение в **Книге отзывов и предложений**, находящейся у специалиста МФЦ на ресепшн;
* написав обращение на имя директора КГАУ «МФЦ Забайкальского края» Санданова Билика Цырендашиевича:

по адресу **электронной почты** МФЦ [**info@mfc-chita.ru**](mailto:info@mfc-chita.ru)

по **почтовому адресу** МФЦ **672000, г. Чита, ул. Генерала Белика, 12, а/я 555**

в **приемной директора МФЦ** **по адресу: г. Чита, ул. Генерала Белика, 12, 5 этаж**

* **оставив отзыв на официальном сайте МФЦ  
  https://www.mfc-chita.ru (во вкладке «Обратная связь»)**

Обращения, касающиеся:

- нарушения установленных требований к условиям комфортности и доступности получения заявителями услуг в МФЦ;

- некомпетентной консультации, предоставленной специалистом МФЦ заявителю;

- некорректного поведения работников МФЦ по отношению к заявителю;

- нарушения регламента работы филиала МФЦ, в том числе несоблюдение режима работы филиала МФЦ, нарушение порядка выдачи талонов электронной очереди, нарушение порядка приема и выдачи документов работниками МФЦ, не относящееся к порядку предоставления государственной (муниципальной) услуги;

рассматриваются в порядке, установленном **федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ**, в течение **30 дней**.

Обращение должно содержать:

- наименование МФЦ, либо ФИО соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

- ФИО заявителя,

- почтовый адрес (при направлении обращения в электронной форме – адрес электронной почты),

- суть предложения, заявления или жалобы,

- личную подпись заявителя,

- дату.

Жалобы на:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги **(!)**;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных НПА;

- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено НПА;

- отказ в предоставлении услуги (если основания отказа не предусмотрены НПА) **(!)**;

- затребование с заявителя платы, не предусмотренной НПА;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах либо нарушение установленного срока таких исправлений **(!)**;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

- приостановление предоставления услуги (если основания приостановления не предусмотрены НПА) **(!)**;

- требование у заявителя документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов либо в предоставлении услуги (с 18.10.2018);

рассматриваются в порядке, установленном федеральным законом **от 27.07.2010 № 210-ФЗ (глава 2.1)**, в течение **15 рабочих дней**, в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или нарушения установленного срока таких исправлений – в течение **5 рабочих дней**. **(!)**

Жалоба должна содержать:

- наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- ФИО, сведения о месте жительства заявителя (сведения о месте нахождения юридического лица), номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, работника МФЦ:

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, работника МФЦ.

Обращаем Ваше внимание, что **ответ на обращение (жалобу) не дается** в случае, если:

- не указаны ФИО или почтовый адрес заявителя;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи;

- текст обращения не поддается прочтению;

- текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих служебную тайну.

Кроме того, направить жалобу на МФЦ, работника МФЦ Вы можете учредителю МФЦ – в **Министерство экономического развития Забайкальского края**

672000, г**.Чита, Ленина ул. 63**, каб. 31, приемная

**тел. 40-17-69**

[**mineconom@economy.e-zab.ru**](mailto:mineconom@economy.e-zab.ru)

Бадмажапова Жаргалма Эрдынеевна – министр экономического развития Забайкальского края