

Информация о порядке подачи и рассмотрения обращений граждан в КГКУ «МФЦ Камчатского края» (МФЦ)

Вы можете обратиться в МФЦ по всем вопросам, относящимся к деятельности МФЦ одним из способов:

- подать письменное обращение (предложение, заявление, жалобу);
- отправить обращение по электронной почте mfcprk@mfc.kamgov.ru;
- написать отзыв на сайте МФЦ portalmfc.kamgov.ru либо в мобильном приложении «МФЦ Камчатского края».
- записаться на личный прием к директору МФЦ, заместителям директора МФЦ.

График личного приема граждан директором МФЦ, заместителями директора МФЦ публикуется на официальном сайте МФЦ в сети Интернет portalmfc.kamgov.ru в разделе «Контакты».

Вы можете обратиться к учредителю МФЦ в Министерство экономического развития и торговли Камчатского края по телефону 8 (4152) 420-112 (отдел управления качеством государственных услуг, правового обеспечения и контроля), по электронной почте eson@kamgov.ru, по адресу 683040, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, 1, телефон приемной 8 (4152) 425-680.

Подать письменное обращение в МФЦ можно одним из способов:

- в любом офисе МФЦ передать сотруднику МФЦ;
- доставить лично в приемную МФЦ по адресу г. Петропавловск-Камчатский, ул. Савченко, д. 23;
- направить почтой по адресу 683002, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Савченко, д. 23;
- направить по электронной почте mfcprk@mfc.kamgov.ru;
- внести запись в Книгу отзывов и предложений в любом офисе МФЦ.

Вы можете подать обращение от своего имени либо от имени другого человека, коллектива, организации, при этом нужен документ, подтверждающий полномочия представителя.

Обращения граждан рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Порядок рассмотрения жалоб по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг установлен Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (статья 11.2).

Все поступившие в МФЦ обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции МФЦ, рассматриваются в соответствии с требованиями законодательства по существу поставленных вопросов за исключением следующих случаев:

- если текст обращения невозможно прочитать по каким-либо причинам (например, неразборчивый почерк, повреждение);

- если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы гражданина;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу граждан.

Срок рассмотрения жалобы по вопросам предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг составляет 15 рабочих дней, обращения по иным вопросам – не более 30 календарных дней со дня поступления обращения.

Вам будет направлен письменный ответ, если в обращении указана Ваша фамилия и почтовый адрес, по которому следует направить ответ.

Жалоба на решения или действия МФЦ либо сотрудника МФЦ должна содержать:

- 1) наименование адресата жалобы – КГКУ «МФЦ Камчатского края», адрес офиса МФЦ, сведения о сотруднике МФЦ, действия которого обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- 3) контактную информацию: номер телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю, адрес электронной почты (при наличии).
- 4) описание ситуации, которая стала причиной жалобы с указанием фактических данных;
- 5) доводы и аргументы, подтверждающие несогласие заявителя с решениями и действиями (бездействием) МФЦ или сотрудника МФЦ, просьбу об устранении указанных нарушений;

К жалобе заявитель может приложить документы или их копии, подтверждающие доводы заявителя (при наличии или необходимости).

По всем вопросам, связанным с деятельностью МФЦ, Вы можете обратиться в Центр телефонного обслуживания по телефону 8 (4152) 302-402.