

КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

П Р И К А З

«10» мая 2016 г.

№ 72

Об утверждении Стандарта комфортности обслуживания заявителей казённым учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

В целях соответствия казённого учреждения Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» требованиям комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт комфортности обслуживания заявителей казённым учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», действующий на территории муниципального образования «Городской округ «Город Нарьян-Мар» и муниципального образования «Городское поселение «Рабочий посёлок Искателей» согласно Приложения 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить Стандарт комфортности обслуживания заявителей казённым учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», действующий в территориально обособленных структурных подразделениях казённого учреждения Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» согласно Приложения 2 к настоящему приказу.
2. Приказ вступает в силу с момента его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

-  Э.В. Бухарин

Приложение 1 к приказу
казённого учреждения Ненецкого
автономного округа
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»
от «10» мая 2016 г. №72

СТАНДАРТ
комфортности обслуживания заявителей
казённым учреждением Ненецкого автономного округа
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг», действующий на территории муниципального
образования «Городской округ «Город Нарьян-Мар» и муниципального
образования «Городское поселение «Рабочий поселок Искателей»

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности обслуживания заявителей казённым учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Стандарт), устанавливает требования к обеспечению комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг (далее - заявители), предоставляемых казённым учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

1.2. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с действующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном сайте МФЦ, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

2. Требования к помещению и размещению МФЦ

2.1. Помещения МФЦ для приема заявителей располагаются на нижних этажах здания, оборудованы отдельным входом.

2.2. Здание, в котором располагается помещение МФЦ, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также режим работы МФЦ.

2.3. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2.4. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.5. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.6. Помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей;

2.7. В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

2.8. На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

3. Требования к графику приема посетителей

3.1. Прием заявителей в МФЦ осуществляется не менее 5 дней в неделю. График работы МФЦ предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время:

- в г. Нарьян-Маре: понедельник – суббота - с 09.00 до 19.30; воскресенье – выходной;

- в п. Искателей: понедельник, пятница – с 09.00 до 18.00; вторник, четверг – с 09.00 до 19.00; среда – с 09.00 до 20.00; суббота – с 10.00 до 14.00; воскресенье - выходной.

3.2. Также обращение заявителей в МФЦ осуществляется по предварительной записи.

3.3. Среднее время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

4. Требования к организации сектора информирования и ожидания

4.1. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

4.1.1. информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

4.1.2. программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;

4.1.3. платежный терминал, представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;

4.1.4. стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

4.1.5. электронную систему управления очередью, предназначенную для:

- регистрации заявителя в очереди;
- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- отображения статуса очереди;
- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;
- формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

4.2. В секторе информирования и ожидания располагается сотрудник МФЦ, который осуществляет организационную и консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг.

5. Требования к сектору приема заявителей

5.1. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

5.2. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

5.3. Для заявителя предусматривается наличие мест для сидения и стоек для оформления документов. Сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, бланками документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями, а при необходимости заполняет заявление, в котором подпись ставит заявитель.

6. Требования к организации учета мнения заявителей о качестве услуг

6.1. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в МФЦ определяется в процессе осуществления ежеквартального мониторинга, проводимого в форме опросов получателей услуг.

6.2. В ежеквартальный отчет о ходе выполнения государственного задания МФЦ включается информация о перечне реализованных мероприятий по учету отзывов и пожеланий заявителей.

7. Порядок обжалования действий (бездействия) сотрудников МФЦ

7.1. Заявитель вправе обжаловать действие (бездействие) сотрудников МФЦ и решений, принимаемых в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг:

- 1) директору КУ НАО «МФЦ»;
- 2) Заместителю губернатора Ненецкого автономного округа – руководителю Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа.

7.2. Предметом обжалования может быть:

- нарушение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;
- требование по предоставлению документов, не предусмотренных Административными регламентами;
- некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;
- некомпетентная консультация, данная должностным лицом заявителю.

7.3. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес КУ НАО «МФЦ»: 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д.27В, офис 42), посредством электронной почты: mail@mfc.adm-nao.ru, а также обратиться лично к начальнику отдела предоставления услуг либо к руководителю учреждения.

В МФЦ для заявителей предусматривается наличие книги отзывов, жалоб и предложений, хранящейся у администратора. Книга отзывов, жалоб и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

7.4. Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- обращение заявителей, содержание обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и/или дачи ответа;
- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;
- письменное обращение (электронное сообщение) должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней с даты его поступления. В исключительных случаях руководство учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

7.5. В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

- наименование МФЦ, либо фамилия, имя отчество соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя);
- контактный почтовый адрес и номер телефона;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (для письменных обращений).

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- обстоятельства, на основании которых заявитель (представитель заявителя) считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимыми сообщить.

В случае необходимости в качестве подтверждения своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

7.6. При рассмотрении обращения заявитель (представитель заявителя) имеет прав:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам

(лицам, организациям), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

7.7. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в удовлетворении.

Обращения заявителя (представителя заявителя) считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

7.8. МФЦ вправе оставить обращение без ответа по существу в следующих случаях:

- при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявителю сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

7.10. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение 2 к приказу
казённого учреждения Ненецкого
автономного округа
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»
от « » _____ 2016 г. № _____

СТАНДАРТ
комфортности обслуживания заявителей
казённым учреждением Ненецкого автономного округа
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг», действующий в территориально
обособленных структурных подразделениях казённого учреждения
Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт комфортности обслуживания заявителей казённым учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Стандарт), устанавливает требования к обеспечению комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг (далее - заявители), предоставляемых казённым учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) в территориально обособленных структурных подразделениях казённого учреждения Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ТОСП).

1.2. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с действующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном сайте МФЦ, размещения в местах очного обслуживания клиентов и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

2. Требования к графику приема посетителей ТОСП

2.1. Прием заявителей в ТОСП МФЦ осуществляется не менее 18 часов в неделю.

3. Требования к организации сектора информирования и приема заявителей

3.1. Сектор информирования и приема заявителей включает в себя:

3.1.1. информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории Ненецкого автономного округа;
- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

3.1.2. программно-аппаратный комплекс (компьютер с доступом к телекоммуникационной сети «Интернет»), обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;

3.1.4. стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

3.2. Рабочее место работника МФЦ:

- оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами;
- обеспечивается защищенным каналом связи, соответствующим требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Указанный канал связи обеспечивает функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять информационное

взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

3.3. Для заявителя предусматривается наличие мест для сидения и стоек для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, бланками документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями, либо заполняет заявление, в котором подпись ставит заявитель.

4. Требования к организации учета мнения заявителей о качестве услуг.

4.1. Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в МФЦ определяется в процессе осуществления ежеквартального мониторинга, проводимого в форме опросов получателей услуг.

4.2. В ежеквартальный отчет о ходе выполнения государственного задания МФЦ включается информация о перечне реализованных мероприятий по учету отзывов и пожеланий заявителей.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) сотрудников МФЦ

5.1. Граждане вправе обжаловать действие (бездействие) сотрудников и решений, принимаемых в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг:

- 1) директору КУ НАО «МФЦ»;
- 2) Заместителю губернатора Ненецкого автономного округа – руководителю Аппарата Администрации Ненецкого автономного округа.

5.2. Предметом обжалования может быть:

- нарушение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;
- требование по предоставлению документов, не предусмотренных Административными регламентами;
- некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;
- некомпетентная консультация, данная должностным лицом заявителю.

5.3. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес КУ НАО «МФЦ»: 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д.27В, офис 42), посредством электронной почты: mail@mfc.adm-nao.ru, а также обратиться лично к начальнику отдела предоставления услуг либо к руководителю учреждения.

В МФЦ для заявителей предусматривается наличие книги отзывов, жалоб и предложений, хранящейся у специалиста, осуществляющего прием заявителей. Книга отзывов, жалоб и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

5.4. Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты

своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- обращение заявителей, содержание обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и/или дачи ответа;

- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;

- письменное обращение (электронной сообщение) должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней с даты его поступления. В исключительных случаях руководство учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.5. В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

- наименование МФЦ, либо фамилия, имя отчество соответствующего должностного лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя);

- контактных почтовый адрес и номер телефона;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (для письменных обращений).

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

- обстоятельства, на основании которых заявитель (представитель заявителя) считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;

- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимыми сообщить.

В случае необходимости в качестве подтверждения своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

5.6. При рассмотрении обращения заявитель (представитель заявителя) имеет прав:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.7. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в удовлетворении.

Обращения заявителя (представителя заявителя) считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.8. МФЦ вправе оставить обращение без ответа по существу в следующих случаях:

- при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявителю сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение;

- если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.10. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.
