

СОГЛАШЕНИЕ № 76
об участии в реализации проекта
«МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций»

г. Ростов-на-Дону

«07» июля 2020 г.

Государственное казенное учреждение Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в лице директора Алехина Алексея Владимировича, действующего на основании Устава, утвержденного распоряжением Правительства Ростовской области от 29.04.2013 № 131 «Об утверждении Устава государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», далее именуемое УМФЦ, с одной стороны **Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области** в лице руководителя Ковалева Евгения Владимировича, действующего на основании Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области, утвержденного приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10.07.2012 № 733, далее именуемое Орган, с другой стороны, совместно именуемые в дальнейшем Стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия Сторон при организации и проведении устного консультирования Органом заявителей в рамках проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» (далее – Консультации).

1.2. Консультации проводятся в дистанционном режиме посредством единой электронной системы коммуникации в сети Интернет (далее – Система).

1.3. Перечень вопросов для предоставления Консультаций изложен в приложении № 1 к настоящему Соглашению.

1.4. По итогам Консультаций Орган вправе принять решение об оказании правовой помощи заявителям в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей.

Подготовка Органом проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей осуществляется бесплатно на основе письменных обращений заявителей по итогам Консультаций, направленных в Орган через МФЦ (далее – Письменные обращения).

2. Перечень МФЦ, на базе которых организуется предоставление Консультаций, прием и передача Письменных обращений

2.1. Перечень МФЦ, на базе которых организуется предоставление Консультаций, прием и передача Письменных обращений, приведен в приложении № 2 к настоящему Соглашению.

3. Права и обязанности Органа

3.1. Орган вправе:

3.1.1. Направлять запросы в УМФЦ, относящиеся к его сфере деятельности.

3.1.2. Направлять в УМФЦ предложения по совершенствованию деятельности УМФЦ, МФЦ по вопросам организации предоставления Консультаций, приема и передачи Письменных обращений.

3.1.3. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения.

3.1.4. Осуществлять контроль за исполнением МФЦ условий настоящего Соглашения в части организации предоставления Консультаций, приема и передачи Письменных обращений.

3.1.5. Отказывать в приеме заявок и предоставлении Консультаций в случаях, предусмотренных порядком организации и предоставления Консультаций согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению.

3.1.6. Отказывать в приеме Письменных обращений в случаях, предусмотренных порядком приема и передачи Письменных обращений согласно приложению № 5 к настоящему Соглашению.

3.2. Орган обязан:

3.2.1. Предоставлять Консультации в соответствии с установленным графиком согласно приложению № 3 к настоящему Соглашению.

3.2.2. Организовать рабочее место для проведения Консультаций.

3.2.3. Определять лиц, ответственных за взаимодействие с МФЦ по вопросам организации предоставления Консультаций.

3.2.4. Обеспечивать соблюдение порядка организации и предоставления Консультаций согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению.

3.2.5. Оказывать правовую помощь заявителям в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей на основе Письменных обращений.

3.2.6. Обеспечивать соблюдение порядка приема и передачи Письменных обращений согласно приложению № 5 к настоящему Соглашению.

4. Права и обязанности УМФЦ, МФЦ

4.1. УМФЦ вправе:

4.1.1. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения.

4.1.2. Запрашивать и получать информацию, необходимую для организации предоставления Консультаций, приема и передачи Письменных обращений.

4.2. УМФЦ обязан:

4.2.1. Организовывать взаимодействие с МФЦ согласно приложению № 2 к настоящему Соглашению, привлеченными УМФЦ в установленном порядке для организации предоставления Консультаций приема и передачи Письменных обращений.

4.2.2. Обеспечивать организационное и информационно-техническое сопровождение Системы.

4.2.3. Предоставлять на основании запросов Органа информацию о предоставлении Консультаций, приеме и передаче Письменных обращений.

4.2.4. Определять лиц, ответственных за взаимодействие с Органом, МФЦ по вопросам организации предоставления Консультаций, приема и передачи Письменных обращений.

4.3. МФЦ обязаны:

4.3.1. Осуществлять консультирование о порядке подачи заявки на получение Консультаций, прием и обработку заявок на получение Консультаций с использованием Системы.

4.3.2. Осуществлять организационное и техническое сопровождение проведения Консультаций с использованием Системы, в случае выбора заявителями МФЦ в качестве способа (места) получения Консультаций.

4.3.3. Отказывать в приеме заявок на предоставление Консультаций, отказывать в предоставлении Консультаций в случаях, предусмотренных порядком организации и предоставления Консультаций согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению.

4.3.4. Осуществлять прием и передачу Письменных обращений в Орган.

4.3.5. Отказывать в приеме Письменных обращений в случаях, предусмотренных порядком приема и передачи Письменных обращений согласно приложению № 5 к настоящему Соглашению.

4.3.6. Определять лиц, ответственных за взаимодействие со Сторонами по вопросам организации предоставления Консультаций, приема и передачи Письменных обращений.

4.3.7. Осуществлять взаимодействие со Сторонами в соответствии с настоящим Соглашением, законодательством Российской Федерации и Ростовской области.

4.3.8. Обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных.

4.3.9. Обеспечивать защиту передаваемой в Орган информации и сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этой информации и сведений в МФЦ и Систему.

4.3.10. Размещать информацию о порядке предоставления Консультаций, приема Письменных обращений с использованием доступных средств

информирования заявителей (информационные стенды, средства массовой информации и др.).

4.3.11. Соблюдать стандарты комфортности, требования к организации взаимодействия с заявителями в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, и настоящим Соглашением.

4.4. Обеспечивать соблюдение:

4.4.1. Порядка организации и предоставления Консультаций согласно приложению № 4 к настоящему Соглашению;

4.4.2. Порядка приема и передачи Письменных обращений согласно приложению № 5 к настоящему Соглашению.

5. Порядок и условия информационного обмена. Обеспечение безопасности персональных данных

5.1. Информация, содержащаяся в поданных через МФЦ, заявках на получение Консультаций, передается в Органпосредством Системы.

Информационный обмен между Органом и МФЦ в части обработки заявок и проведение Консультаций осуществляется посредством Системы с использованием защищенного протокола.

5.2. Информационный обмен между Органом и МФЦ в части передачи Письменных обращений осуществляется в электронном виде (посредством VipNet).

5.3. Жалобы на качество предоставления Консультаций передаются МФЦ в Орган в электронном виде по защищенным каналам связи.

5.4. Стороны обязаны принимать необходимые и достаточные меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.5. При обработке персональных данных заявителей должно быть обеспечено:

5.5.1. Предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации.

5.5.2. Своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и их обработки.

5.5.3. Недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование.

6. Ответственность Сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Соглашению, а также за невыполнение и (или) ненадлежащее

выполнение требований к обработке персональных данных и (или) иной информации, необходимой для предоставления Консультаций Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств по настоящему Соглашению в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, к которым относятся стихийные бедствия, аварии, массовые беспорядки, забастовки, военные действия, террористические акты, и других обстоятельств, препятствующих выполнению Сторонами своих обязательств по настоящему Соглашению, если Сторона, пострадавшая от влияния этих обстоятельств, предпримет все усилия для немедленного уведомления другой Стороны о случившемся и скорейшей ликвидации последствий обстоятельств непреодолимой силы. По прекращению указанных выше обстоятельств Сторона должна без промедления известить об этом другую Сторону.

7. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления Консультаций в МФЦ

7.1. Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности МФЦ осуществляется их учредителями за счет источников, определенных законодательством Российской Федерации.

7.2. Заключение и исполнение настоящего Соглашения не налагает на подписавшие его Стороны финансовых обязательств.

8. Срок действия Соглашения, порядок разрешения споров

8.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до 31.12.2020.

8.2. Если за один календарный месяц до истечения срока действия настоящего Соглашения ни одна из Сторон не заявит о его расторжении, то Соглашение автоматически пролонгируется на один год. В дальнейшем срок действия настоящего Соглашения будет продлеваться ежегодно сроком на один год до тех пор, пока одна из Сторон не заявит о своем желании расторгнуть настоящее Соглашение.

8.3. Внесение изменений и дополнений в настоящее Соглашение осуществляется путем заключения дополнительных соглашений к настоящему Соглашению. Все приложения и дополнительные соглашения к настоящему Соглашению являются его неотъемлемой частью.

8.4. Соглашение может быть расторгнуто по соглашению Сторон или в одностороннем порядке по инициативе одной из Сторон, которая письменно уведомляет о предстоящем расторжении другие Стороны не позднее, чем за две недели до момента расторжения Соглашения.

8.5. Споры между Сторонами решаются путем переговоров в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.6. Соглашение об участии в реализации проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций» от 20.11.2019 № 65 признается

утратившим силу с момента подписания Сторонами настоящего Соглашения.

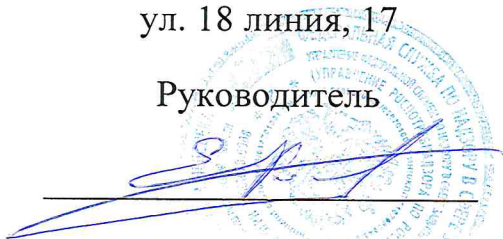
8.7. Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны.

9. Реквизиты и подписи Сторон

Управление Федеральной службы по
надзору в сфере защиты прав
потребителей и благополучия человека
по Ростовской области

344019, г. Ростова-на-Дону,
ул. 18 линия, 17

Руководитель



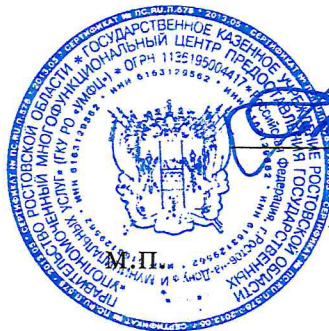
Е.В. Ковалев

М.П.

Государственное
казенное учреждение Ростовской
области «Уполномоченный
многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»

344082, г. Ростов-на-Дону,
ул. Береговая, 8, каб. 613

Директор



А.В. Алехин



Приложение № 1
к соглашению об участии в
реализации проекта «МФЦ –
общественные приемные органов
власти и организаций»
от «07» июля 2020 г. № 76

ПЕРЕЧЕНЬ
вопросов (тем) для предоставления Консультаций

1. Защита прав потребителей.

Приложение № 2

к соглашению об участии в реализации
проекта «МФЦ – общественные
приемные органов власти и организаций»
от «04» сентября 2020 г. № №6

ПЕРЕЧЕНЬ

МФЦ, на базе которых организуется предоставление Консультаций, прием и передача Письменных обращений

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
1.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 55	rnd-le@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
2.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, д. 83	rnd-kr@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
3.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Ленина, д. 46а	rnd-ok@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
4.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Тульская, д. 2	rnd-ok1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
5.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Стачки, д. 46	rnd-gl@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
6.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Коммунистический, д. 32/3	rnd-so@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	

¹ Код МФЦ для имени файла при отправке в орган по защищенному каналу связи VipNet.

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
7.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Малиновского, д. 25	rnd-sol@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	Консультации не предоставляются
8.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Воровского, д. 46	rnd-pe@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
9.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Казахская, д. 107	rnd-pe1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
10.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. 3-я Линия, д. 4	rnd-pr@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
11.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. 20-я Линия, д. 33	rnd-pr1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
12.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, пр. Королева, д. 9	rnd-vo@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
13.	МФЦ города Ростова-на-Дону	г. Ростов-на-Дону, ул. Королева, д. 32/36	rnd-vo1@mfc61.ru	(863) 282-55-55	005	
14.	МФЦ города Азова	г. Азов, ул. Московская, д. 61	azov@mfc61.ru	(863-42) 4-70-34	001	
15.	МФЦ города Батайска	г. Батайск, ул. Луначарского, д. 177	bataysk@mfc61.ru	(863-54) 2 32 74	002	
16.	МФЦ города Батайска	г. Батайск, ул. Карла Маркса, д. 34	bataysk1@mfc61.ru	(863-54) 2-34-77	002	Консультации не предоставляются
17.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, ул. Морская, д. 62	volgodonsk@mfc61.ru	(863-9) 22-16-14 (863-9) 26-18-92	003	Консультации не предоставляются

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
18.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, Академика Королева, д. 1а	volgodonsk1@mfc61.ru	(863-9) 21-31-23 (863-9) 21-31-33	003	
19.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, ул. М. Горького, д. 104	volgodonsk2@mfc61.ru	(863-9) 21-27-20 (863-9) 21-26-04	003	
20.	МФЦ города Волгодонска	г. Волгодонск, ул. Маршала Кошеревого, д. 23в	volgodonsk3@mfc61.ru	(863-9) 27-96-60 (863-9) 27-96-78	003	Консультации не предоставляются
21.	МФЦ города Гуково	г. Гуково, ул. Карла Маркса, д. 81	gukovo@mfc61.ru	(863-61) 5-30-95	051	
22.	МФЦ города Донецка	г. Донецк, микрорайон 3, д. 19	donetsk@mfc61.ru	(863-68) 2-51-77	023	
23.	МФЦ города Зверево	г. Зверево, ул. Ивановская, д. 15, пом. 37	zverevo@mfc61.ru	(863-55) 4-24-00	024	
24.	МФЦ г. Каменск-Шахтинский	г. Каменск-Шахтинский, пер. Астаховский, д. 84а	kamensk@mfc61.ru	(863-65) 7-50-23 (863-65) 7-50-62	050	
25.	МФЦ города Новочеркасска	г. Новочеркасск, ул. Дворцовая, д. 11	novocherkassk@mfc61.ru	(863-5) 22-42-02 (863-5) 22-35-92	025	
26.	МФЦ города Новошахтинска	г. Новошахтинск, ул. Садовая, д. 32	novoshahtinsk@mfc61.ru	(863-69) 2-01-12	004	
27.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Ленина, д. 153а	taganrog@mfc61.ru	(863-4) 34-40-00	006	
28.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Преческая, д. 19	taganrog1@mfc61.ru	(863-4) 61-50-25	006	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
29.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Шило, д. 202в	taganrog2@mfc61.ru	(863-4) 38-27-38	006	
30.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Маршала Жукова, д. 210	taganrog3@mfc61.ru	(863-4) 34-40-50	006	
31.	МФЦ города Таганрога	г. Таганрог, ул. Москатова, д. 27в	taganrog4@mfc61.ru	(863-4) 65-10-07	006	
32.	МФЦ города Шахты	г. Шахты, пер. Шишкина, д. 162	shahhti@mfc61.ru	(863-6) 28-28-28	007	
33.	МФЦ Азовского района	г. Азов, пер. Безымянный, д. 11, оф. 306 (администрация МФЦ)	azovskiy@mfc61.ru	(863-42) 6-24-82 (863-42) 6-24-81	052	Консультации не предоставляются
34.	МФЦ Азовского района	с. Кулешовка, ул. Пролетарская, 19	azovskiy1@mfc61.ru	(863-42) 9-87-71	052	Консультации не предоставляются
35.	МФЦ Азовского района	с. Самарское, ул. Московская, д. 51	azovskiy2@mfc61.ru	(863-42) 3-10-58	052	Консультации не предоставляются
36.	МФЦ Аксайского района	г. Аксай, ул. Чапаева, д. 163/1	aksay@mfc61.ru	(86350) 44-999	008	
37.	МФЦ Аксайского района	г. Аксай, пр. Ленина, д. 1	aksay1@mfc61.ru	(863-50) 43-990	008	
38.	МФЦ Багаевского района	ст. Багаевская, ул. Комсомольская, д. 35б	bagaevskiy@mfc61.ru	(863-57) 33-6-13	015	
39.	МФЦ Белокалитвинского района	г. Белая Калитва, ул. Космонавтов, д. 3	bk@mfc61.ru	(863-83) 2-01-78	009	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
40.	МФЦ Боковского района	ст. Боковская, ул. Ленина, д. 67	bokovskiy@mfc61.ru	(863-82) 3-12-79	053	
41.	МФЦ Верхнедонского района	ст. Казанская, ул. Степная, д. 78	verhnedonskoy@mfc61.ru	(863-64) 3-10-55	027	
42.	МФЦ Веселовского района	п. Весёлый, пер. Комсомольский, д. 61	veselov@mfc61.ru	(863-58) 6-87-38	028	
43.	МФЦ Волгодонского района	ст. Романовская, пер. Кожанова, д. 45	volgodonskoy@mfc61.ru	(863-94) 7-04-91	026	
44.	МФЦ Дубовского района	с. Дубовское, ул. Садовая, д. 107	dubovskiy@mfc61.ru	(863-77) 2-07-41	029	
45.	МФЦ Егорлыкского района	ст. Егорлыкская, пер. Гагарина, д. 86	egorlyk@mfc61.ru	(863-70) 20-4-15	030	
46.	МФЦ Заветинского района	с. Заветное, ул. Ломоносова, д. 25	zavetinskiy@mfc61.ru	(863-78) 2-25-11 (863-78) 2-17-88	031	
47.	МФЦ Зерноградского района	г. Зерноград, ул. Мира, д. 18	zernogradskiy@mfc61.ru	(863-59) 4-30-78	010	
48.	МФЦ Зимовниковского района	п. Зимовники, ул. Ленина, д. 98	zimovniki@mfc61.ru	(863-76) 4-10-09	032	
49.	МФЦ Кагальницкого района	ст. Кагальницкая, пер. Будёновский, д. 71г	kagalnitskiy@mfc61.ru	(863-45) 96-1-41 (863-45) 98-0-22	033	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
50.	МФЦ Каменского района	р.п. Глубокий, ул. Артема, д. 198	kamenskiy@mfc61.ru	(863-65) 95-3-13 (863-65) 95-5-87	011	
51.	МФЦ Кашарского района	сл. Кашары, ул. Мира, д. 7	kasharskiy@mfc61.ru	(863-88) 2-27-08	034	
52.	МФЦ Константиновского района	г. Константиновск, ул. Топилина, д. 41	konstantinovskiy@mfc61.ru	(863-93) 2-20-14 (863-93) 2-39-03	012	
53.	МФЦ Красносулинского района	г. Красный Сулин, ул. Ленина, д. 9б	ks@mfc61.ru	(863-67) 5-33-62	035	
54.	МФЦ Куйбышевского района	с. Куйбышево, ул. Куйбышевская, д. 1л	kuib@mfc61.ru	(863-48) 32-7-74	013	
55.	МФЦ Мартыновского района	сл. Большая Мартыновка, ул. Советская, 68	martinovskiy@mfc61.ru	(863-95) 3-02-74	036	
56.	МФЦ Матвеево-Курганского района	п. Матвеев Курган, ул. 1 Мая, д. 18	mk@mfc61.ru	(863-41) 2-34-77	014	
57.	МФЦ Миллеровского района	г. Миллерово, ул. Ленина, д. 9/17	millerovo@mfc61.ru	(863-85) 3-90-09	037	
58.	МФЦ Милотинского района	ст. Милотинская, ул. Комсомольская, д. 30	milutinskiy@mfc61.ru	(863-89) 2-11-28	016	
59.	МФЦ Морозовского района	г. Морозовск, ул. Коммунистическая, д. 152	morozov@mfc61.ru	(863-84) 5-10-92 (863-84) 5-10-94	038	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
60.	МФЦ Мясниковского района	с. Чалтырь, ул. Туманяна, д. 25	myasnikovskiy@mfc61.ru	(863-49) 3-29-00 (863-49) 3-29-09	017	
61.	МФЦ Неклиновского района	с. Покровское, пер. Тургеневский, д. 176	neklinovskiy@mfc61.ru	(863-47) 2-11-01	039	
62.	МФЦ Обливского района	ст. Обливская, ул. Ленина, д. 53	oblivskiy@mfc61.ru	(863-96) 22-3-77	042	
63.	МФЦ Октябрьского района	р.п. Каменоломни, ул. Дзержинского, д. 67	okt@mfc61.ru	(863-60) 2-12-25 (863-60) 2-12-27	040	
64.	МФЦ Орловского района	п. Орловский, ул. Пионерская, д. 41а	orlov@mfc61.ru	(863-75) 5-15-29	041	
65.	МФЦ Песчанокопского района	с. Песчанокопское, ул. Школьная, д. 1	pk@mfc61.ru	(863-73) 2-05-06 (863-73) 2-05-06	018	
66.	МФЦ Пролетарского района	г. Пролетарск, ул. Пионерская, д. 1а	proletarsk@mfc61.ru	(863-74) 9-65-80	019	
67.	МФЦ Ремонтненского района	с. Ремонтное, ул. Ленинская, д. 92	remontnoe@mfc61.ru	(863-79) 3-19-35	043	
68.	МФЦ Родионово-Несветайского района	сл. Родионово-Несветайская, ул. Пушкинская, д. 26	rn@mfc61.ru	(863-40) 31-5-31	020	
69.	МФЦ Сальского района	г. Сальск, ул. Ленина, д. 100	salsk@mfc61.ru	(863-72) 7-42-49 (863-72) 7-39-72	021	

№	Наименование МФЦ	Адрес МФЦ	Адрес электронной почты	Телефон	Код МФЦ ¹	Примечание
70.	МФЦ Семикаракорского района	г. Семикаракорск, пр. Закруткина, д. 25/2	semikarakorsk@mfc61.ru	(863-56) 4-61-10	022	
71.	МФЦ Советского района	ст. Советская, ул. Советская, д. 20	sovetskiy@mfc61.ru	(863-63) 2-34-11	054	
72.	МФЦ Тарасовского района	п. Тарасовский, ул. Кирова, д. 14	tarasovskiy@mfc61.ru	(863-86) 3-17-90 (863-86) 3-13-63	055	
73.	МФЦ Тацинского района	ст. Тацинская, пл. Борцов Революции, д. 38	tatsinskiy@mfc61.ru	(863-97) 32-000	044	
74.	МФЦ Усть-Донецкого района	р.п. Усть-Донецкий, ул. Портовая, д. 9	ustdon@mfc61.ru	(863-51) 9-11-52	045	
75.	МФЦ Целинского района	п. Целина, ул. 2-я линия, д. 111	celina@mfc61.ru	(863-71) 9-74-64	046	
76.	МФЦ Цимлянского района	г. Цимлянск, ул. Советская, д. 44	cimlyanck@mfc61.ru	(863-91) 5-01-20 (863-91) 5-12-81	047	
77.	МФЦ Чертковского района	п. Чертково, ул. Петровского, д. 26	chertkovskiy@mfc61.ru	(863-87) 2-33-42	048	
78.	МФЦ Шолоховского района	ст. Вещенская, ул. Шолохова, д. 50	sholohovskiy@mfc61.ru	(863-53) 24-6-36	049	

Приложение № 3
к соглашению об участии в
реализации проекта «МФЦ –
общественные приемные органов
власти и организаций»
от «04» мая 2020 г. № 46

ГРАФИК
предоставления Консультаций

1. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области предоставляет Консультации каждый вторник месяца с 10-00 до 17-00 (без перерыва).
2. Продолжительность одной Консультации составляет не более 20 минут.

ПОРЯДОК организации и предоставления Консультаций

1. Общие сведения

1. Действия должностных лиц Органа и работников МФЦ в Системе при приеме и обработке заявок на Консультации, предоставлении Консультаций определяются настоящим Порядком и Инструкцией по работе в Системе.

2. Консультации предоставляются физическим лицам (далее – заявители) на основе заявок, сформированных в Системе (далее – заявка).

В Системе ведется запись Консультаций.

3. Консультации предоставляются заявителям бесплатно.

4. Консультации предоставляются по экстерриториальному принципу вне зависимости от адреса регистрации заявителя по месту жительства (месту пребывания) на территории Ростовской области.

5. Заявки на Консультации могут быть поданы заявителями путем обращения в МФЦ либо самостоятельно через личные технические устройства посредством Системы.

Способ подачи заявки определяет заявитель самостоятельно.

6. Консультации могут быть получены заявителями в МФЦ либо самостоятельно через личные технические устройства посредством Системы.

Способ (место)получения Консультации определяет заявитель самостоятельно.

7. Идентификация заявителя в Системе производится с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

8. Срок подачи заявки – не позднее, чем за 1(один)календарный день до дня предоставления Консультации.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Консультаций:

9.1. Заявка.

9.2. Документ, удостоверяющий личность заявителя,при обращении в МФЦ:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выданное органом внутренних дел Российской Федерации (в период замены паспорта);

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

- паспорт гражданина иностранного государства;

- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;

- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу на территории Российской Федерации;

- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

10. Результат предоставления Консультации:

10.1. Для заявителя: получение Консультации Органа.

10.2. Для МФЦ в случае подачи заявки через МФЦ:

10.2.1. Прием заявки (в случае выбора заявителем места получения Консультации личное техническое устройство).

10.2.2. Организация проведения Консультации, техническое сопровождение и поддержка в Системе на период проведения Консультации.

11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявки:

11.1. Непредставление заявителем документа, удостоверяющего личность, согласно подпункту 9.2 пункта 9 настоящего Порядка.

11.2. Обращение заявителя в нарушающий установленный пунктом 8 настоящего Порядка срок.

11.3. Обращение заявителя за Консультацией по вопросам, не предусмотренным Перечнем вопросов согласно приложению № 1 к настоящему Соглашению.

11.4. Обращение заявителя, не имеющего регистрации по месту жительства либо регистрации по месту пребывания на территории Ростовской области.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Консультации:

12.1. Обращение заявителя за Консультацией по вопросам, не предусмотренным Перечнем вопросов согласно приложению № 1 к настоящему Соглашению.

12.2. Обращение заявителя, не имеющего регистрации по месту жительства либо регистрации по месту пребывания на территории Ростовской области.

12.3. Непредставление заявителем документа, удостоверяющего личность, согласно подпункту 9.2 пункта 9 настоящего Порядка в случае предоставления Консультации через МФЦ.

2. Порядок действий работников МФЦ

при приеме и обработке заявок, предоставлении Консультаций

13. При обращении заявителя для подачи заявки в МФЦ работники МФЦ обязаны:

13.1. Устанавливать личность заявителя на основании документов, указанных в подпункте 9.2 пункта 9 настоящего Порядка.

13.2. Отказывать заявителю в приеме заявки с указанием причины отказа в случаях согласно пункту 11 настоящего Порядка.

Информировать заявителя о возможности обращения в Орган для получения разъяснений о порядке предоставления Консультаций, сообщать заявителю сведения о подразделениях Органа, в том числе для предварительной записи на очный прием.

Сведения о подразделениях Органа приведены в приложении № 6 к настоящему Соглашению.

13.3. Информировать заявителя об особенностях подачи заявки, в том числе:

13.3.1. Заявка оформляется с помощью Системы.

13.3.2. Заявка на Консультацию формируется на дату и время, доступные в Системе и удобные (подходящие) заявителю.

13.3.3. Заявка на Консультацию формируется по вопросам согласно приложению № 1 к настоящему Соглашению.

13.3.4. Заявка может быть подана с приложением документов, имеющихся у заявителя и обосновывающих, уточняющих суть его вопроса (проблемы).

13.3.5. Заявка может быть отозвана заявителем в любое удобное для него время.

13.3.6. Идентификация заявителя в Системе производится с помощью ЕСИА.

13.3.7. В Системе ведется запись Консультации.

13.4. Формировать заявку в Системе и согласовывать её с заявителем путем распечатывания и представления заявителю для согласования и подписания.

13.5. При формировании заявки производить запрос СНИЛС и проверять наличие учетной записи заявителя в ЕСИА посредством интегрированной информационной системы единой сети МФЦ Ростовской области.

13.6. В случае отсутствия у заявителя регистрации в ЕСИА, предлагать и, в случае его согласия, проводить регистрацию в ЕСИА в соответствии с порядком предоставления услуги «Регистрация граждан в Единой системе идентификации и аутентификации».

13.7. Направлять заявку в Орган посредством Системы после её согласования путем подписания заявителем.

13.8. Передавать заявителю заявку на бумажном носителе после её направления посредством Системы в Орган.

14. Действия работников МФЦ в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка осуществляются в момент обращения заявителя.

15. МФЦ не осуществляет хранение заявок на бумажных носителях. Невостребованные заявителями заявки подлежат уничтожению в установленном порядке.

16. Работники МФЦ обязаны ежедневно проверять в Системе статусы заявок, ранее направленных в Орган.

17. Работники МФЦ обязаны в случае появления у заявки статуса «требуется уточнения» либо «отказ», информировать соответствующего заявителя, вносить

уточняющую (дополнительную) информацию к заявке путем её редактирования либо информировать о причинах отказа в предоставлении Консультации в случаях, предусмотренных пунктом 12 настоящего Порядка.

18. В случае выбора заявителем МФЦ в качестве места получения Консультации (независимо от места подачи заявки), работники МФЦ обязаны:

18.1. В установленный в заявке день:

- организовывать место для получения Консультации заявителем,
- проводить проверку работоспособности оборудования и Системы не менее чем за 30 минут до начала Консультации,
- обеспечивать техническое сопровождение и поддержку в Системе на период проведения Консультации.

18.2. Предлагать заявителю оценить в Системе качество предоставленной Консультации.

19. Работники МФЦ имеют право просматривать в Системе информацию о заявителях, принятых заявках, планируемых и проведённых Консультациях.

3. Порядок действий должностных лиц Органа при приеме и обработке заявок, предоставлении Консультаций

20. Должностные лица Органа обязаны обрабатывать в Системе поступившие заявки, в том числе:

20.1. Проверять поступление заявок в Системе.

20.2. Все поступившие в Системе заявки переводить в статус «на рассмотрении» и организовывать их рассмотрение по существу вопроса.

20.3. Переводить в Системе заявку в статус «назначена консультация» в случае достаточности информации в ней для предоставления Консультации и не позднее, чем за 1 рабочий день до дня проведения Консультации.

20.4. Переводить в Системе заявку в статус «требуется уточнения» в случае недостаточности информации в ней для Консультации и необходимости внесения дополнительной (уточняющей) информации у заявителя.

По мере внесения дополнительной (уточняющей) информации к заявке, переводить её в статус «назначена консультация».

В случае отсутствия дополнительной (уточняющей) информации к заявке, переводить её в статус «назначена консультация» за 1 рабочий день до дня проведения Консультации.

20.5. Определять лицо, которое будет проводить Консультацию.

20.6. Отказывать заявителю в предоставлении Консультации в случаях, предусмотренных пунктом 12 настоящего Порядка. Переводить в Системе соответствующую заявку в статус «отказ».

21. В день Консультаций должностные лица Органа обязаны:

21.1. Проводить проверку работоспособности оборудования и Системы не менее чем за 30 минут до начала первой Консультации.

21.2. Предоставлять Консультации в назначенное время посредством Системы в соответствии с реестром заявок.

21.3. По окончании каждой Консультации переводить соответствующую заявку в статус «консультация проведена» либо «неявка заявителя».

22. Должностные лица, специалисты Органа имеют право просматривать в Системе информацию о заявителях, поступивших заявках, планируемых и проведённых Консультациях.

ПОРЯДОК приема и передачи Письменных обращений

1. Общие сведения

1. Действия должностных лиц Органа и работников МФЦ при приеме и передаче Письменных обращений в рамках Проекта определяются настоящим Порядком.

2. Письменные обращения принимаются в МФЦ по экстерриториальному принципу вне зависимости от адреса регистрации заявителя по месту жительства (месту пребывания) на территории Ростовской области.

3. Письменные обращения принимаются в МФЦ вне зависимости от способа (места) получения Консультации Органа.

4. Письменные обращения принимаются в МФЦ после Консультации Органа и при наличии соответствующей устной рекомендации должностного лица Органа в ходе Консультации.

5. Срок подачи Письменных обращений после Консультации не ограничен.

6. Письменное обращение оформляется заявителем самостоятельно, допускаются машинописный и рукописный форматы его оформления.

Письменное обращение по желанию заявителя может быть подано с приложением дополнительных документов, имеющих у заявителя.

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для приема и передачи Письменного обращения в Орган:

7.1. Письменное обращение.

7.2. Документ, удостоверяющий личность заявителя:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выданное органом внутренних дел Российской Федерации (в период замены паспорта);

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;

- паспорт гражданина иностранного государства;

- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;

- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу на территории Российской Федерации;

- свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

8. Результат подачи Письменного обращения для заявителя – правовая помощь в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей.

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме Письменного обращения:

9.1. Непредставление заявителем документа, удостоверяющего личность, согласно подпункту 6.2 пункта 6 настоящего Порядка.

9.2. Обращение заявителя с письменным обращением за правовой помощью в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей **без получения Консультации и соответствующей рекомендации должностного лица Органа в ходе Консультации.**

2. Порядок действий работников МФЦ при приеме и передаче Письменных обращений

10. При обращении заявителя в МФЦ для подачи Письменного обращения работники МФЦ обязаны:

10.1. Устанавливать личность заявителя на основании документов, указанных в подпункте 6.2 пункта 6 настоящего Порядка.

10.2. Отказывать заявителю в приеме заявки с указанием причины отказа в случаях согласно пункту 9 настоящего Порядка.

Информировать заявителя о возможности обращения в Орган для получения разъяснений о порядке получения правовой помощи заявителям в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей, сообщать заявителю сведения о подразделениях Органа, в том числе для предварительной записи на очный прием.

Сведения о подразделениях Органа приведены в приложении № 6 к настоящему Соглашению.

10.3. Информировать заявителя об особенностях подачи, передачи Письменного обращения и получения результата по нему, в том числе:

10.3.1. Письменное обращение оформляется заявителем самостоятельно, допускается машинописный и рукописный форматы его оформления;

10.3.2. Письменное обращение по желанию заявителя может быть подано с приложением дополнительных документов, имеющихся у заявителя;

10.3.3. Письменное обращение принимается по итогам Консультации при наличии соответствующей устной рекомендации должностного лица Органа в ходе Консультации;

10.3.4. Письменное обращение передается в Орган в электронном виде по защищенным каналам связи;

10.3.5. МФЦ не осуществляет хранение Письменных обращений на бумажных носителях;

10.3.6. Информацию о ходе рассмотрения Письменного обращения, подготовки проекта претензии, искового заявления в суд на основании Письменного

обращения заявитель получает в Органе самостоятельно любым удобным для него способом:

- по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 18-я линия, д. 17, офис Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области;

- по электронной почте: master@rpndon.ru,

- по контактному номеру телефона: (863) 251-74-05.

10.4. Сканировать Письменное обращение и приложения к нему (при наличии), формировать дело в интегрированной информационной системе единой сети МФЦ Ростовской области.

10.5. Направлять пакет документов с Письменным обращением заявителя в Орган в электронном виде по защищённым каналам связи (посредством VipNet).

При передаче в электронном виде по защищённым каналам связи применяется формат файлов информационного обмена в соответствии с приложением к настоящему Порядку.

10.6. Передавать заявителю Письменное обращение, приложения к нему (при наличии) на бумажном носителе после сканирования и направления в электронном виде в Орган.

11. МФЦ не осуществляет хранение Письменных обращений на бумажных носителях. Невостребованные заявителями Письменные обращения подлежат уничтожению в установленном порядке.

3. Порядок действий должностных лиц Органа при приеме и обработке Письменных обращений

12. Должностные лица Органа обязаны:

12.1. Обрабатывать поступившие через МФЦ в электронном виде Письменные обращения;

12.2. Взаимодействовать с заявителями, оказывать им правовую помощь в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей;

12.3. Информировать заявителей в случае их обращения о ходе рассмотрения Письменного обращения, подготовки проекта претензии, искового заявления в суд на основании Письменного обращения;

12.4. Отказывать в предоставлении правовой помощи в подготовке проектов претензий, исковых заявлений в суд о защите прав потребителей в случаях, предусмотренных пунктом 9 настоящего Порядка.

Приложение
к Порядку приема и передачи
Письменных обращений

Формат файлов информационного обмена

Имя файла при передаче документов в электронном виде из МФЦ в Орган формируется по маске:

ZZZZZZ_XXXXXXXXXX_YYYYMMDD_AAA_NNNNN.ZIP

ZZZZZZ – префикс файлов, принимает следующий вид MFCRPN;
XXXXXXXXXX – дополнительный префикс NAPROBRAS;
YYYYMMDD – дата создания файла в формате «ГГГГММДД»;
AAA – код МФЦ согласно Приложению № 2 к настоящему Соглашению;
NNNNN – порядковый номер электронного сообщения за указанный день (00001-99999).

Пример имени файла от МФЦ Семикаракорского района:
MFCRPN_NAPROBRAS_20201124_022_00001.zip

Приложение № 6

к соглашению об участии в реализации
проекта «МФЦ – общественные приемные
органов власти и организаций»

от «07» март 2020 г. № 76

Контактные сведения территориальных подразделений Органа

№ п/п	Наименование подразделений Органа	Адрес	Номер телефона
1.	Отдел защиты прав потребителей	г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, д. 66	(863-28) 0-82-64
2.	Территориальный отдел в г. Азове, Азовском, Зерноградском, Кагальницком районах	г. Азов, ул. Измайлова, д. 60	(863-42) 4-05-07
3.	Территориальный отдел в г. Волгодонске, Дубовском, Ремонтненском, Заветинском, Зимовниковском районах	г. Волгодонск, ул. М. Кошерева, д. 5	(863-9) 25-64-29
4.	Территориальный отдел в Цимлянском, Волгодонском, Семикаракорском, Константиновском, Мартыновском районах	г. Цимлянск, ул. Набережная, д. 14	(863-91) 2-17-81
5.	Территориальный отдел в Сальском, Целинском, Песчанокском, Егорлыкском, Орловском, Пролетарском(с) районах	г. Сальск, ул. Н. Островского, д. 3	(863-72) 5-61-19
6.	Территориальный отдел в Белокалитвинском, Тацинском, Морозовском, Милютинском, Обливском, Советском районах	г. Белая Калитва, ул. Коммунистическая, д. 23а	(863-83) 2-02-11
7.	Территориальный отдел в г. Новочеркасске, Аксайском, Багаевском, Веселовском районах	г. Новочеркасск, пер. Юнатов, д. 3	(863-52) 2-77-36
8.	Территориальный отдел в Миллеровском, Чертковском, Тарасовском районах	г. Миллерово, ул. Тельмана, д. 3	(863-85) 2-03-72
9.	Территориальный отдел в Шолоховском, Верхнедонском,	ст. Вёшенская, пер. Буденновский, д. 13	(863-53) 2-29-98

	Боковском, Кашарском районах			
10.	Территориальный отдел в гг. Каменске-Шахтинском, Донецке, Гуково, Зверево, Красном Сулине, Красносулинском, Каменском районах	г. Каменск-Шахтинский, ул. Пушкина, д. 79		(863-65) 7-99-96
11.	Территориальный отдел в г. Таганроге, Неклиновском, Матвеево-Курганском, Куйбышевском районах	г. Таганрог, Большой проспект, д. 16а		(863-46) 4-27-44
12.	Территориальный отдел в г. Шахты, Усть-Донецком, Октябрьском районах	г. Шахты, ул. Шевченко, д. 153		(863-62) 2-67-14
13.	Территориальный отдел в г. Новошахтинске, Мясниковском, Родионово-Несветайском районах	г. Новошахтинск, ул. Зорге, д.3		(863-69) 2-33-36

Дата и время очного приема заявителей определяется соответствующим территориальным подразделением Органа.
