

## СОГЛАШЕНИЕ

### о взаимодействии и сотрудничестве между государственным автономным учреждением Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уполномоченным по правам человека в Тверской области

г. Тверь

«21» марта 2017 год

Государственное автономное учреждение Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ»), в лице и.о. директора Иванова Дмитрия Юрьевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Уполномоченный по правам человека в Тверской области (далее - Уполномоченный), в лице Егоровой Надежды Александровны, с другой стороны, именуемые далее «Стороны», руководствуясь Конституцией Российской Федерации, законом Тверской области от 06.06.2012 № 36-ЗО «Об Уполномоченном по правам человека в Тверской области и Уполномоченном по правам ребенка в Тверской области» и иными законодательными и нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тверской области, регулирующими вопросы защиты прав граждан в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг ГАУ «МФЦ», исходя из общего стремления Сторон к обеспечению условий и гарантий государственной защиты, соблюдению и уважению прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, придавая важное значение социально-экономическому развитию Тверской области, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

#### 1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является взаимодействие и сотрудничество между Сторонами, направленное на защиту прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, в том числе несовершеннолетнего (далее – прав граждан), в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг ГАУ «МФЦ» и при проведении совместных просветительских мероприятий.

#### 2. Основные направления взаимодействия

2.1. В целях обеспечения гарантий государственной защиты прав граждан в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг ГАУ «МФЦ», с

использованием имеющихся информационных, правовых, научных и организационных ресурсов при планировании и реализации совместных мероприятий, Сторонами осуществляется взаимодействие по следующим направлениям:

2.1.1. Взаимный обмен информацией об известных им нарушениях прав граждан в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг ГАУ «МФЦ» при условии, что ее представление не противоречит части 1 статьи 24 Конституции Российской Федерации и другим нормам федерального законодательства.

В целях ускорения обмена информацией Стороны пришли к соглашению о придании официального статуса телефонным запросам информации, также допускается ведение переписки между Сторонами с использованием электронных средств связи, при этом оригиналы документов, при необходимости, направляются заказной почтой или передаются курьером.

2.1.2. Проведение и реализация совместных согласованных мероприятий по защите прав граждан в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, выявлению, устранению и предупреждению их нарушений.

2.1.3. Сотрудничество в совершенствовании законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, приведения его в соответствие с общепризнанными принципами и нормами международного права.

2.1.4. Сотрудничество в области правового просвещения по вопросам соблюдения прав граждан, форм и методов их защиты.

2.1.5. Рассмотрение на совместных совещаниях результатов работы по соблюдению основных прав граждан в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг ГАУ «МФЦ». Изучение причин массовых нарушений прав граждан.

2.1.6. Содействие объективному освещению СМИ деятельности по соблюдению прав граждан в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Обращение в СМИ с совместными заявлениями о грубых, массовых нарушениях прав граждан.

2.1.7. Каждая Сторона обеспечивает конфиденциальность информации и документов, полученных от другой Стороны, если они носят закрытый характер. Степень закрытости такой информации и документов определяется Стороной при передаче информации.

2.1.8. Настоящее Соглашение не препятствует Сторонам в определении и развитии иных взаимоприемлемых для них направлений и форм сотрудничества.

### **3. Права и обязанности Уполномоченного**

3.1. Уполномоченный вправе:

3.1.1. Направлять запросы и обращения в ГАУ «МФЦ» по вопросам, относящимся к сфере деятельности последнего;

3.1.2. Направлять предложения по совершенствованию деятельности ГАУ «МФЦ», в рамках настоящего Соглашения;

3.1.3. Осуществлять прием граждан на территории ГАУ «МФЦ»;

3.1.4. Давать предложения и рекомендации по вопросам, которые подлежат обязательному включению в программы обучения и повышения квалификации работников МФЦ;

3.1.5. Направлять в ГАУ «МФЦ» материалы информационного характера, связанные с обеспечением прав граждан.

3.1.6. Информировать граждан о возможности получения государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в ГАУ «МФЦ»;

3.1.7. Взаимодействовать со СМИ в целях освещения совместной деятельности Сторон;

3.1.8. Учитывать практику ГАУ «МФЦ» при выработке конкретных мер по соблюдению прав граждан при рассмотрении обращений граждан, подготовке ежегодного и специальных докладов;

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

3.2. Уполномоченный обязан:

3.2.1. Направлять информацию, запрошенную ГАУ «МФЦ» и необходимую для предоставления государственных и муниципальных услуг, гражданам и для проведения просветительских мероприятий;

3.2.2. Оказывать консультационную поддержку сотрудникам ГАУ «МФЦ» по вопросам проведения просветительских мероприятий.

3.2.3. Информировать по запросу ГАУ «МФЦ» о результатах рассмотрения его обращений и информации по вопросам соблюдения прав граждан, а также о результатах проверок, проведенных на основании обращений и информации.

3.2.4. Оказывать содействие, в пределах компетенции, при проведении проверок ГАУ «МФЦ» по жалобам на нарушения прав граждан в сфере оказания государственных и муниципальных услуг, поступившим в его адрес.

3.2.4. Размещать на своем официальном сайте в сети Интернет активный баннер сайта ГАУ «МФЦ».

#### **4. Права и обязанности ГАУ «МФЦ»**

4.1 ГАУ «МФЦ» вправе:

4.1.1. Запрашивать у Уполномоченного информацию, необходимую для проведения просветительских мероприятий;

4.1.2. Взаимодействовать со СМИ в целях освещения совместной деятельности Сторон;

4.1.3. Самостоятельно определять формы и способы проведения просветительских мероприятий;

4.1.4. Предоставлять общественным помощникам Уполномоченного, работающим в муниципальных образованиях, возможность осуществлять прием граждан на территории филиалов ГАУ «МФЦ», расположенных в муниципальных образованиях Тверской области;

4.1.5. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

4.2. ГАУ «МФЦ» обязано:

4.2.1. Предоставлять на основании запросов и обращений Уполномоченного необходимые сведения по вопросам, относящимся к сфере деятельности ГАУ «МФЦ» и по вопросам проведения просветительских мероприятий;

4.2.2. Размещать на информационных стендах ГАУ «МФЦ» материалы информационного характера, связанные с деятельностью Уполномоченного по защите прав граждан;

4.2.3. Информировать по запросу Уполномоченного о результатах рассмотрения его обращений и информации по вопросам соблюдения прав граждан, а также о результатах проверок, проведенных на основании обращений и информации.

4.2.4. Оказывать содействие, в пределах компетенции, при проведении проверок Уполномоченным по жалобам на нарушение прав граждан в сфере оказания государственных и муниципальных услуг, поступившим в его адрес.

4.2.5. Размещать на своем официальном сайте в сети Интернет активный баннер сайта Уполномоченного.

## **5. Координация деятельности сторон**

5.1. Стороны для реализации настоящего Соглашения, его отдельных положений, могут выработать совместные планы мероприятий, создавать рабочие группы из числа представителей аппарата Уполномоченного и ГАУ «МФЦ» в целях решения практических задач в области обеспечения прав граждан в сфере оказания государственных и муниципальных услуг.

5.2. Действия Сторон по реализации настоящего Соглашения координируют:

- от ГАУ «МФЦ» - и.о. директора Иванов Дмитрий Юрьевич;
- от Уполномоченного - руководитель аппарата Уполномоченного Колиев Владимир Леонидович.