Приложение №1
к приказу Муниципального
автономного учреждения
Миллеровского района
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»
От 08.04.2013 № 36

Р Е Г Л А М Е Н Т

работы Муниципального автономного учреждения
Миллеровского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
(новая редакция)

1. Общие положения

Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

МФЦ	–	многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - российская организация независимо от организационно-правовой формы (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»
консультант	–	работник сектора приема и выдачи документов МФЦ
операционист	–	работник сектора приема и выдачи документов МФЦ
заявитель	–	физическое или юридическое лицо, обратившееся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
представитель заявителя	–	лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия
портал государственных и муниципальных услуг	–	государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг
результат	–	материальные и нематериальные блага (в том числе

предоставления государственной (муниципальной) услуги		документы установленного образца), являющиеся конечной целью предоставления государственной (муниципальной) услуги и подлежащие передаче заявителю
информационный киоск	–	программно - аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ
платежный терминал	–	Программно - аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг

1.1. Регламент работы Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», уставом Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий Регламент определяет режим работы МФЦ, последовательность действий работников МФЦ, порядок взаимодействия между МФЦ и государственными органами, органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

1.3. График (режим) работы МФЦ.

Режим работы работников МФЦ в центральном офисе в г. Миллерово:
9.00 – 18.00

Понедельник	
Вторник	9.00 – 18.00
Среда	9.00 – 20.00
Четверг	9.00 – 18.00
Пятница	9.00 – 18.00
Суббота	9.00 – 18.00
Воскресенье	Выходной

Перерыв: с 13.00 до 14.00

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в центральном офисе в г. Миллерово:

Понедельник	9.00 – 17.00
Вторник	9.00 – 17.00
Среда	9.00 – 20.00
Четверг	9.00 – 17.00
Пятница	9.00 – 17.00
Суббота	9.00 – 13.00
Воскресенье	Выходной

Перерыв: с 13.00 до 14.00

Часы приёма заявителей (работы) работников МФЦ в центрах доступа к услугам в сельских поселениях Миллеровского района:

Понедельник	8.00 – 12.00
Вторник	8.00 – 12.00
Среда	8.00 – 12.00
Четверг	8.00 – 12.00
Пятница	8.00 – 12.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

1.4. Контактная информация МФЦ:

Юридический и фактический адрес:	346130, Ростовская область, Миллеровский район, г. Миллерово, ул. Ленина, 9/17
№ телефонов:	(86385) 3-90-08; (86385) 3-90-09; (86385) 3-90-10 (факс); (86385) 3-90-11.
Адрес Интернет-портала МФЦ:	http://millerovo.mfc61.ru/

Адрес электронной почты: mfc-mill@mail.ru

1.5. Время предоставления технического перерыва для отдыха и питания сотрудников МФЦ устанавливается руководителем МФЦ в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.6. МФЦ организует исполнение следующих видов деятельности:

1.6.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления

1.6.2. Планирование деятельности МФЦ.

1.6.3. Ведение бухгалтерской отчетности.

1.6.4. Контроль качества предоставления услуг МФЦ.

1.6.5. Хранение и архивирование документов.

1.6.6. Рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема.

1.6.7. Подбор и учет кадров для работы в МФЦ.

1.6.8. Администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ (ИС МФЦ).

1.6.9. Ведение сайта МФЦ.

1.6.10. Правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ.

1.6.11. Внутренне делопроизводство.

1.7. МФЦ осуществляет свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг (в рамках неосновных видов деятельности) по утвержденному прейскуранту цен.

1.8. На базе МФЦ предоставляются услуги в следующих сферах:

- земельно-имущественные отношения;
- социальные отношения;
- градостроительство и архитектура;
- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;
- регулирование предпринимательской и экономической деятельности.

1.9. Помещение многофункционального центра состоит из нескольких функциональных секторов (зон):

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей.

1.9.1. В секторе информирования расположены:

- окна консультантов для осуществления информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

- информационные стенды, содержащие информацию о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- 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 МФЦ;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;
- информационные киоски, обеспечивающие доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

1.9.2. В секторе ожидания расположены:

- электронная система управления очередью;
- платежный терминал;
- места ожидания для посетителей;
- информационные киоски;
- бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.

1.9.3. В секторе приема заявителей расположены:

- окна приема посетителей.

Окна приема заявителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

2. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ или работниками органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ.

2.2.Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

2.2.1. Непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя.

2.2.2. По телефону работником телефонного центра МФЦ.

2.2.3. С использованием Интернет-портала МФЦ.

2.2.4. По электронной почте.

2.2.5. Посредством SMS-уведомлений на мобильный телефон заявителя, e-mail- уведомлений на адрес электронной почты заявителя.

2.2.6. С использованием средств массовой информации.

2.2.7. Издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

2.2.8. Обеспечение доступа заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций).

2.3. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

2.4. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется:

2.4.1. При личном обращении заявителя в МФЦ.

2.4.2. По письменному обращению заявителя.

2.4.3. По обращению заявителя с использованием электронной почты.

2.4.4. По телефону.

2.4.5. По обращению заявителя через Интернет-портал МФЦ.

2.5. При личном обращении заявителя в сектор информирования МФЦ консультант:

2.5.1. В вежливой форме отвечает на вопросы заявителя о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

- о порядке и сроках предоставления;

- о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

- о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников МФЦ;

- о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- о режиме работы и адресе МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации.

2.5.2. Устанавливает наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

2.6. Время предоставления консультации не должно превышать 20 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных и муниципальных услугах не должно превышать 15 минут.

2.7. При консультировании по письменным обращениям ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента получения обращения.

2.8. При консультировании по электронной почте в адрес заявителя направляется ответ на вопрос с указанием фамилии, имени, отчества, должности и контактного номера телефона исполнителя. Ответ направляется по электронной почте в срок не позднее 30 календарных дней с момента поступления обращения.

2.9. При консультировании с использованием Интернет-портала ответ на вопрос заявителя размещается на форуме не позднее 30 календарных дней с момента поступления обращения.

2.10. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой форме информируют обратившихся граждан о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника. Длительность телефонной консультации не должна превышать 10 минут.

2.11. Для получения сведений о ходе (этапе) предоставления

государственной (муниципальной) услуги заявителем сообщается номер дела, указанный в расписке.

3. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ

3.1. Порядок приема документов работником сектора приема и выдачи документов МФЦ (операционистом):

3.1.1. Устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя), либо полномочия представителя.

3.1.2. Проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;
- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;
- фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- не истек срок действия представленных документов.

3.1.3. Задаёт параметры поиска сведений о заявителе в ИС МФЦ, содержащем информацию о получателе государственных и муниципальных услуг (в случае повторного предоставления (продления срока предоставления) государственных и муниципальных услуг).

3.1.4. Определяет основания получения заявителем государственных (муниципальных) услуг, являющихся причиной обращения. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме видов, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и информирует его о перечне документов, необходимых для предоставления данных видов государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством. Перечень документов, необходимых для предоставления иных видов государственных и муниципальных услуг, выдается на руки заявителю.

3.1.5. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов и должности.

3.1.6. Производит копирование и сканирование документов, если копии необходимых документов не представлены, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов и должности.

3.1.7. При установлении фактов отсутствия необходимых для предоставления услуги документов, которые не находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), или несоответствия представленных документов требованиям, установленным законодательством, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов на получение государственной (муниципальной) услуги, работник, ответственный за прием документов, формирует перечень выявленных препятствий для получения государственных (муниципальных) услуг в 2 экземплярах, подписывает его и передает заявителю для подписания. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий для получения государственных (муниципальных) услуг вместе с представленными документами передается заявителю, второй остается у специалиста и помещается в соответствующее дело по номенклатуре.

При отказе заявителя прервать подачу документов, в случае если в соответствии с нормативно-правовыми актами, в том числе административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, отсутствие необходимых документов либо несоответствие представленных документов требованиям действующего законодательства, является основанием для отказа в приеме документов, работник, ответственный за прием документов готовит и распечатывает в двух экземплярах отказ в приеме документов. Первый экземпляр отказа в приеме документов, с датой и подписью работника, принявшего решения об отказе в приеме документов, выдается на руки заявителю, второй экземпляр помещается в соответствующее дело по номенклатуре.

При желании заявителя устранить препятствия позднее (после подачи документов для получения государственных (муниципальных услуг) путем представления дополнительных или исправленных документов, если в соответствии с нормативно-правовыми актами, в том числе административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, отсутствие необходимых документов либо несоответствие представленных

документов требования действующего законодательства, не является основанием для отказа в приеме документов, работник, ответственный за прием документов, обращает внимание заявителя на наличие препятствий для оказания государственных (муниципальных) услуг, о чем делает отметку на экземплярах расписки в получении документов для оказания государственных (муниципальных) услуг и предлагает заявителю письменно подтвердить факт уведомления.

3.1.8. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении работник, ответственный за прием документов, заполняет самостоятельно в программно-техническом комплексе (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

3.1.9. Информирует заявителя о возможности выдачи нотариальной доверенности работнику МФЦ на представление интересов заявителя в органах, предоставляющих государственные услуги, в органах, предоставляющих муниципальные услуги, органах и организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. В случае заинтересованности заявителя в оформлении нотариальной доверенности, заявитель направляется к нотариусу для оформления нотариальной доверенности работнику МФЦ на представление интересов заявителя в органах, предоставляющих государственные услуги, в органах, предоставляющий муниципальные услуги, органах и организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В случае выдачи нотариальной доверенности работнику МФЦ на представление интересов заявителя в органах, предоставляющих государственные услуги, в органах, предоставляющих муниципальные услуги, органах и организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, дальнейшие действия по оформлению документов осуществляет работник МФЦ.

3.1.10. Выдает квитанции на оплату государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг.

3.1.11. Готовит и распечатывает опись и расписку в получении документов. Расписка с регистрационным номером, датой и подписью работника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке указывается срок получения государственной (муниципальной) услуги.

Результатом приема документов является формирование соответствующего дела в ИС МФЦ и выдача расписки на руки заявителю.

3.1.12. Заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных в органы, предоставляющие государственные услуги, в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в органы и организации, участвующие в предоставлении

государственных и муниципальных услуг, для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

3.1.13. Операционист передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов. Максимальный срок передачи документов операционистом центрального офиса составляет – 1 рабочий день с момента приема документов, максимальный срок передачи документов операционистом центра удаленного доступа в сельских поселениях составляет – 3 рабочих дня с момента приема документов.

3.2. Порядок выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги работником сектора приема и выдачи документов:

3.2.1. Работник сектора приема и выдачи документов, получивший от работника сектора информационно-аналитической обработки документов документы, являющиеся результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги, делает отметку в реестре передачи дел и готовит их к выдаче заявителю.

3.2.2. Заявитель уведомляется работником сектора приема и выдачи документов по телефону о готовности документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения результата услуги от работника сектора информационно-аналитической обработки документов.

Кроме того, если заявитель при подаче заявления о предоставлении государственной (муниципальной) услуги подал заявление на предоставление доступа к дополнительным электронным сервисам ИС МФЦ по информированию о ходе предоставления услуг – «SMS - Информ», «E-mail - Информ», то уведомление о готовности документов направляется ему автоматически на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, указанные в данном заявлении в день исполнения услуги.

3.2.3. Результат предоставления услуги выдается заявителю (представителю заявителя), при предъявлении следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя);
- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя);
- расписки в получении документов.

3.2.4. Операционист знакомит заявителя с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

3.2.5. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

3.2.6. При необходимости экземпляр исполненного документа с подписью заявителя передается работником сектора приема и выдачи документов в сектор информационно-аналитической обработки документов для отправки в архив органа, организации, подготовившей его.

3.3. Продолжительность приема заявителя операционистом не должна превышать 30 минут

3.4. Работник МФЦ не несет ответственности за решения органа, предоставляющего государственные услуги, органа, предоставляющего муниципальные услуги, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

4. Порядок обработки документации и взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги, с органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг

4.1. Работник сектора информационно-аналитической обработки документов:

4.1.1. Принимает комплект документов от работника сектора приема и выдачи документов.

4.1.2. Заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы и отчётность по предоставляемой государственной (муниципальной) услуге по конкретному заявителю (далее дело).

4.1.3. Отражает факт начала работ по конкретному делу в ИС МФЦ.

4.1.4. На основании дела по конкретному заявителю организует работу по комплектованию дела недостающими документами, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для чего формирует межведомственные запросы в адрес данных органов и организаций, с использованием защищенных каналов связи, ЭЦП, СМЭВ, почтового отправления, курьерской доставки.

Максимальный срок для формирования и отправки межведомственных запросов составляет – 1 рабочий день.

4.1.5. Принимает от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг от органов и организаций результаты обработки межведомственных запросов, вносит данные в ИС МФЦ.

Максимальный срок выполнения действия составляет – 5 рабочих дней.

4.1.6. Передает доукомплектованное дело для принятия решения непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в орган или организацию, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Максимальный срок выполнения действия составляет - 1 рабочий день.

4.1.6. Формирует окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результат предоставления государственной (муниципальной) услуги) и передает результат предоставления государственной (муниципальной) услуги работнику сектора приема и выдачи документов для уведомления заявителя об исполнении услуги и выдачи результата.

Максимальный срок выполнения действия составляет - 1 рабочий день.

4.2. Взаимодействие работников сектора информационно-аналитической обработки документов с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

4.2.1. Прием – передача документов, возврат документов осуществляется работниками сектора информационно-аналитической обработки документов на основании реестра.

4.2.2. График приёма – передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителями органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4.2.3. Возврат исполненных документов в МФЦ осуществляется по предварительному уведомлению о готовности документов в письменном или устном (по телефону) виде специалистами органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, ответственными за взаимодействие с МФЦ, не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения услуги.

4.4. Общий срок взаимодействия работника МФЦ с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг определяется действующим законодательством и соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.5. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать пяти рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными

законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

5. Контроль предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1. Текущий контроль за сроками предоставления государственных и муниципальных услуг, за сроками подготовки ответов на межведомственные запросы и соблюдением последовательности действий осуществляется должностным лицом МФЦ, которым является работник сектора информационно-аналитической обработки документов.

5.2. Основанием для процедуры контроля за сроками предоставления ответов на межведомственные запросы является передача межведомственного запроса о представлении документов и информации в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, иные государственные органы, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в которых находятся запрашиваемые документы и информация.

5.3. Основанием для процедуры контроля за сроками рассмотрения документов является передача в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в орган или организацию, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг документов заявителя для установления права на государственные и муниципальные услуги.

5.4. Контроль за сроками рассмотрения документов осуществляется в соответствии сроками рассмотрения документов, установленными действующим законодательством и соответствующими административным регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.5. В случае нарушения контрольных сроков рассмотрения документов, предоставления ответов на межведомственные запросы работник направляет запрос в соответствующие органы и организации.

Органы и организации в течение 5 рабочих часов отвечают на запрос сектора информационно-аналитической обработки документов МФЦ.

5.6. Работник сектора информационно-аналитической обработки документов, в течение 8 рабочих часов на основе ответа соответствующих органов и организаций готовит ответ заявителю с разъяснением причин задержки и указанием нового срока предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Хранение документов

6.1. Невостребованный запрашиваемый документ при предоставлении государственной (муниципальной) услуги хранится в секторе приема и выдачи документов МФЦ в течение 3 месяцев от даты его поступления в МФЦ, затем передается в сектор информационно-аналитической обработки документов для передачи в архив органа, организации, подготовившей его.

6.2. Невостребованный мотивированный отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги хранится в секторе приема и выдачи документов МФЦ в течение 21 рабочего дня от даты его оформления, затем передается в сектор информационно-аналитической обработки документов для отправки его заявителю по почте с уведомлением о вручении.

6.3. Хранение документов в МФЦ должно осуществляться в сейфах, запираемых металлических шкафах или шкафах для бумаг, оборудованных механизмом для запирания. Контроль за хранением документов в МФЦ осуществляет руководитель МФЦ.

7. Ответственность сотрудников МФЦ

7.1. Несоблюдение требований Регламента работниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. МФЦ, его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

7.2.1. За полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в МФЦ.

7.2.2. За своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу.

7.2.3. За соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

Главный специалист по
юридическим вопросам Е.В. Журавленко