

ПРИКАЗ

Дата **22.12.2017**

№ **48 - од**

п.Тарасовский

Муниципальное
автономное учреждение
Тарасовского района
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных
и муниципальных услуг»

Об утверждении регламента работы муниципального автономного учреждения
Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» в новой редакции

В целях регламентации порядка оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в МАУ МФЦ Тарасовского района, в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, определения последовательность действий при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг в многофункциональном центре,

ПРИКАЗЫВАЮ:

ул. Кирова, д. 14
п.Тарасовский,
Ростовская область,
346050
Тел.(86386)31363,31790
Эл.почта:
mfctrsk@ya.ru

1. Утвердить с 01 января 2018 года Регламент работы муниципального автономного учреждения Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) в новой редакции согласно приложению.
2. Признать утратившим силу с 01.01.2018 приказ от 08.02.2016 №04-од «Об утверждении регламента работы муниципального автономного учреждения Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в новой редакции.
3. Специалистам МФЦ обеспечить соблюдение порядка оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг на базе МФЦ.
4. Заместителю директора (Федотов А.В.):
 - 4.1. Разместить Регламент работы МФЦ на странице Интернет-портала сети МФЦ Ростовской области (<http://tarasovskiy.mfc61.ru>).
 - 4.2. Обеспечить свободный доступ посетителей МФЦ к Регламенту работы МФЦ в секторе информирования и ожидания путем его размещения на информационном стенде.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Р.С. Гиоев

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ
муниципального автономного учреждения Тарасовского района «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуги), и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг в МФЦ.

1.2. Предоставление услуг осуществляется бесплатно.

1.3. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 28.12.2011 №1184 "О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде" (вместе с "Правилами обеспечения перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде при предоставлении государственных услуг");
- Уставом муниципального автономного учреждения Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Административными регламентами и стандартами предоставления государственных и муниципальных услуг, разработанными и утвержденными в соответствии с законодательством РФ.

1.4. При предоставлении государственных и муниципальных услуг МФЦ взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления Тарасовского района, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия (далее - органы местного самоуправления).

Взаимодействие может осуществляться с иными органами и организациями в соответствии с административными регламентами предоставления услуг.

Процедура взаимодействия с указанными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями (договорами) о порядке, условиях и правилах взаимодействия по предоставлению услуг.

1.5. Конечным результатом предоставления услуги в соответствии с утвержденным стандартом оказания услуги является совершение действий и (или) принятие решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей.

1.6. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.7. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется через МФЦ, указывается в приложениях к соответствующим соглашениям (договорам) о взаимодействии.

1.8. Заявителями (получателями) услуги являются:

- физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.9. От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления услуги могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности и представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

1.10. От имени физических лиц заявление на предоставление муниципальной услуги могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

2. Требования к порядку предоставления услуги

2.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственных и муниципальных услуг:

2.1.1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;
- четкость в изложении информации об административных процедурах;
- полнота информирования об административных процедурах;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

2.1.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, а также об органах и учреждениях задействованных в предоставлении услуги, можно получить:

- на официальном сайте МФЦ: <http://tarasovskiy.mfc61.ru/>
- на информационном стенде перед входом в здание МФЦ;
- на информационных стендах в органах местного самоуправления;
- на информационных стендах в МФЦ.

2.1.3. Справочные телефоны МФЦ:

8(863 86) 31-3-63 – директор МФЦ;

8(863 86) 31-7-90 – консультанты МФЦ (выделенная телефонная линия).

2.1.4. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- непосредственно в МФЦ при личном обращении;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

2.1.5. В соответствии с п.8 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» на информационных стендах в помещении МФЦ размещается следующая актуальная и исчерпывающая информация для получения государственных и муниципальных услуг:

- 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;

- информация 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;
- информация 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 в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона и положениями п.29-31 Правил организации деятельности МФЦ, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информация 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 Ростовской области;
- иная информация, необходимая для получения государственной и муниципальной услуги.

2.1.6. Дополнительно на информационных стендах в помещении МФЦ, помимо информации, указанной в п.п. 2.1.5, должна размещаться следующая информация:

- адрес официального портала Правительства Ростовской области (www.donland.ru), сайта МФЦ на информационно-аналитическом портале единой сети МФЦ Ростовской области в сети Интернет (www.mfc61.ru), адрес электронной почты МФЦ;
- почтовые адреса, телефоны, фамилии руководителей Уполномоченных органов;
- сведения из нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию услуг;
- порядок получения консультаций (справок) об оказании услуги;
- перечень документов, которые необходимо представить заявителю для получения окончательного решения по той или иной услуге;
- основания для отказа в предоставлении услуги;
- информация в текстовом, табличном и схематическом виде, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур, в том числе с помощью графического способа - инфографики;
- другая информация, необходимая для получения услуги.

2.1.7. МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

2.1.8. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону), являются сотрудники МФЦ, в том числе, специально выделенными для предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МФЦ, должности, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МФЦ.

2.1.9. Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте) осуществляется направлением письма на адрес почты (в том числе электронного) заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес заявителя в установленные законодательством РФ сроки.

По вопросам не входящим в компетенцию МФЦ, работники МФЦ могут перенаправить данные обращения в адрес территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Ростовской области, органов местного самоуправления Ростовской области, а также в адрес организаций, не осуществляющим предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ. При перенаправлении письменного запроса заявителя, работники МФЦ в

обязательном порядке информируют заявителя о факте перенаправления его запроса с указанием наименования органа власти (организации), которому был перенаправлен запрос заявителя.

2.1.10. Работники МФЦ в обязательном порядке информируют Заявителя, представившего в МФЦ документы для получения государственной или муниципальной услуги:

- об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- о приостановлении подготовки и выдачи документов;
- о необходимости явиться для согласования документов в случаях, установленных стандартом оказания услуг;
- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
- о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг всеми доступными способами;
- о необходимости предоставления информации о номере СНИЛС, паспортных данных, номере сотового телефона либо адреса электронной почты (для выдачи временного логина и пароля) для внесения в карточку заявителя в ИИС ЕС МФЦ РО;
- о необходимости внесения адреса места регистрации/проживания при первом входе в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) по окончании процедуры регистрации.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении услуги:

2.2.1. Консультации (справки) о предоставлении услуги оказываются специалистами МФЦ, в том числе специалистами, специально выделенными для предоставления консультаций, в том числе:

- осуществляют взаимодействие с заявителями по телефону (ведут запись на прием в МФЦ, разъясняют порядок обращения в МФЦ, содействуют получению услуг и т.д.);
- осуществляют консультирование заявителей по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления услуг в МФЦ;
- осуществляют консультирование заявителей, представивших документы в МФЦ для получения услуги о ходе ее предоставления;
- выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение услуг;
- оказывают заявителям помощь при заполнении документов, необходимых для получения услуг в МФЦ.

2.2.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для оказания услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;
- размера необходимых платежей;
- источника получения документов, необходимых для оказания услуг;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков оказания услуг;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания услуг.

2.2.3. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

2.2.4. Заявитель имеет право перед подачей документов, получить электронную консультацию через сайт МФЦ, в следующем порядке:

- Заявитель регистрируется на сайте МФЦ.
- Выбирает стандарт или регламент предоставляемой услуги.
- Сканирует имеющиеся документы.
- В электронном виде направляет сформированный пакет документов.
- Получает номер заявки с датой поступления.
- Получает ответ о результатах рассмотрения электронного обращения по электронной почте или телефону.

2.2.5. Место нахождения МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов):

Центральный офис: 346050, Ростовская область, Тарасовский район, поселок Тарасовский, улица Кирова, дом 14.

Территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МАУ МФЦ Тарасовского района:

№ п/п	Наименование ТОСП	Местонахождение	Ответственные лица за организацию приема населения	№ телефона
1	Большинское территориально обособленное структурное подразделение (офис) МАУ МФЦ Тарасовского района	346064, Ростовская область, Тарасовский район, сл. Большинка, пер. Красноармейский, д. 2а	Специалист ТОСП	3-73-02
2	Колушкинское территориально обособленное структурное подразделение (офис) МАУ МФЦ Тарасовского района	346065, Ростовская область, Тарасовский район, сл. Колушкино, ул. Советская, д. 91	Специалист ТОСП	3-77-42
3	Ефремово-Степановское территориально обособленное структурное подразделение (офис) МАУ МФЦ Тарасовского района	346062, Ростовская область, Тарасовский район, сл. Ефремово-Степановка, ул. Новая, д. 21	Специалист ТОСП	3-71-42
4	Зеленовское территориально обособленное структурное подразделение (офис) МАУ МФЦ Тарасовского района	346094, Ростовская область, Тарасовский район, х. Зеленовка, ул. Центральная, д. 55	Специалист ТОСП	3-46-42
5	Войковское территориально обособленное структурное подразделение (офис) МАУ МФЦ Тарасовского района	346091, Ростовская область, Тарасовский район, х. Можаявка, ул. Мира, д. 5	Специалист ТОСП	3-44-42
6	Митякинское территориально обособленное структурное подразделение (офис) МАУ МФЦ Тарасовского района	346092, Ростовская область, Тарасовский район, ст. Митякинская, ул. Ленина, д. 5	Специалист ТОСП	3-42-42
7	Тарасовское территориально обособленное структурное подразделение (офис) МАУ МФЦ Тарасовского района	346050, Ростовская область, п. Тарасовский, ул. Ленина, д.67	Специалист ТОСП	3-32-81

2.2.6. Прием заявителей при предоставлении услуги осуществляется в соответствии со следующим графиком:

В центральном офисе МАУ МФЦ Тарасовского района:

День недели	Время работы	Перерыв*
понедельник	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
вторник	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
среда	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
четверг	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
пятница	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
суббота	Выходной день	Выходной день
воскресенье	Выходной день	Выходной день

*Ежедневно (с понедельника по пятницу) с 12.00 до 13.00 выдачу документов, а также информирование и консультирование заявителей осуществляют 2 (два) дежурных специалиста МФЦ.

В территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МАУ МФЦ Тарасовского района:

День недели	Время работы
понедельник	с 8.00 до 11.36 (без перерыва)
вторник	с 8.00 до 11.36 (без перерыва)
среда	с 8.00 до 11.36 (без перерыва)
четверг	с 8.00 до 11.36 (без перерыва)
пятница	с 8.00 до 11.36 (без перерыва)
суббота	Выходной день
воскресенье	Выходной день

В Тарасовском территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МАУ МФЦ Тарасовского района:

День недели	Время работы	Перерыв
понедельник	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
вторник	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
среда	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
четверг	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
пятница	с 8.00 до 16.00	с 12.00 до 13.00
суббота	Выходной день	Выходной день
воскресенье	Выходной день	Выходной день

Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами служебного распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями.

График (режим) работы МФЦ может быть изменен руководителем МФЦ с учётом природно-климатических условий, анализа графика (режима) работы участников МФЦ.

Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование, информирование и выдачу документов заявителям. Общая длительность таких перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение рабочего дня.

Прием документов от заявителей осуществляется работниками МФЦ в день обращения заявителя или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ с учетом времени, удобного для заявителя.

В МФЦ осуществляется обязательное ведение книги отзывов и предложений, доступ к которой обеспечивается каждому заявителю.

2.3. Сроки предоставления услуги:

2.3.1. Сроки оформления документов при предоставлении услуги исчисляются в календарных днях, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

2.3.2. Срок предоставления услуги указывается в стандарте оказания услуги и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления услуги.

2.3.3. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения услуги (общего срока подготовки документа).

2.3.4. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается заявителю в виде письменного уведомления не позднее одного рабочего дня до истечения срока предоставления услуги.

2.3.5. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления услуги, не должен превышать 5 дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.3.6. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

2.3.7. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты МФЦ. Общий контроль за соблюдением сроков оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляет директор.

2.3.8. Сроки административных процедур при обращении заявителя не должны превышать:

- максимальное время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;
- максимальное время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;
- максимальное время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

2.4. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги:

2.4.1. Основаниями для приостановления подготовки и выдачи документов либо отказа в предоставлении услуги могут служить:

- обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о приостановлении либо прекращении предоставления услуги;
- отсутствие права у заявителя на получение услуги;
- невозможность оказания услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставшими известными в процессе предоставления услуги;
- предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;
- представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;
- заявитель не устранил причины, препятствующие подготовке документов, в срок, указанный в уведомлении о приостановлении;
- отказ или не своевременное согласование необходимых документов заявителем;
- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

2.4.2. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

- отсутствие одного или нескольких документов, необходимых для получения услуги;
- отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;
- обращение заявителя об оказании услуги, оказание которой не осуществляется в МФЦ;
- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);

2.4.3. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя информирует сотрудник МФЦ.

2.4.4. Подготовка и выдача документов, если это допускается законодательством, может быть приостановлена не более чем на 30 календарных дней.

2.4.5. Оказание услуги может быть приостановлено на срок не более 3 месяцев на основании письменного обращения заявителя. Подача заявления (принятие решения) о приостановлении предоставления услуги прерывает течение общего срока оказания услуги. После возобновления течения общего срока предоставления услуги (возобновление осуществляется в автоматическом режиме), подготовка документов начинается заново.

2.5. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Здание МФЦ оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

2.5.2. Вход в здание МФЦ оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию о режиме работы МФЦ.

2.5.3. Помещение МФЦ оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

2.5.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, разделенного на следующие функциональные сектора (зоны):

- а) сектор информирования;
- б) сектор ожидания;
- в) сектор приема заявителей.

2.5.5. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

2.5.6. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульта операторов.

Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из

следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- ожидание вызова оператора: раздается предупреждающий сигнал с оповещением номера очереди и номера окна для обслуживания заявителя. Одновременно на центральном информационном табло и на информационном табло оператора высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору.

Если заявитель не подходит к оператору (после 3-х вызовов с периодичностью не менее 30 секунд), система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

2.5.7. При обслуживании заявителей – ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II (нерабочей) групп, льготных категорий граждан с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди.

Заявители – льготные категории граждан, ветераны Великой Отечественной войны и инвалиды I и II (нерабочей) групп вместе с полученным талоном предъявляют специалистам, осуществляющим прием, выдачу документов и консультирование, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

Выдача талонов автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди с учетом графика работы МФЦ и с учетом продолжительности приема у специалистов: при подаче документов – не более 20 минут, при выдаче документов – не более 10 минут, при личном устном информировании – не более 20 минут.

Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

Выдача талонов заявителям при получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

2.5.8. Места предоставления услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.5.9. В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета).

2.5.10. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

2.5.11. В местах ожидания размещается терминал банка по приему платежей.

2.5.12. В местах предоставления услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

2.5.13. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Предусматривается выделение окна на предоставление услуг для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями, с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.5.14. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна; наименование организации (службы, органа), предоставляющей услуги или иной цели предназначения окна;
- времени технического перерыва;
- фамилии, имени и отчества специалиста, ведущего прием (информирование, консультирование) заявителей.

2.5.15. Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

2.5.16. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Директор МФЦ, в зависимости от ситуации, может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием

(консультирование) заявителей.

2.5.17. Специалисты, осуществляющие прием (консультирование и информирование) заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами).

3. Административные процедуры

3.1. Общие сведения

3.1.1. Прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МФЦ. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3.1.2. Прием, обработка и выдача документов (сведений, информации) осуществляются в МФЦ сотрудниками территориальных органов федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности которых, организуются специальные рабочие места.

3.2. Предоставление муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

- Прием документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника. Получение заявителем расписки подтверждает факт приемки работником МФЦ комплекта документов от заявителя и начала процедуры предоставления услуги.

- Передача курьером (или иным согласованным способом) пакета документов в уполномоченный орган (службу, организацию) по реестру с использованием системы штрих-кодирования.

- Передача курьером (или иным согласованным способом) конечного результата предоставления услуги в МФЦ по реестру.

- Выдача документов, в том числе своевременно не полученных, заявителю.

3.3. Порядок приема документов.

3.3.1. Основанием для начала исполнения услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения услуги.

3.3.2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

- Устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

- Проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания услуги.

- Заводит отдельную папку (дело), в которой должны храниться документы и отчетность по предоставляемой государственной или муниципальной услуге по конкретному заявителю (далее - дело);

- Отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе;

- Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц указаны без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- при необходимости проверяет наличие документа, подтверждающего оплату пошлины или другие платежные документы.

- Сличает представленные экземпляры оригиналов с копиями документов (в том числе нотариально удостоверенные). Если представленные копии документов нотариально не заверены, специалист (в рамках своих полномочий и регламента предоставления услуги), сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет копии документов своей подписью с указанием своей фамилии и инициалов и проставлением установленного штампа.

- При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

- Регистрирует предоставленные заявителем документы в базе документооборота МФЦ, в том числе электронной (при наличии) с автоматическим формированием выписки из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей в МФЦ в порядке, установленном соответствующими соглашениями в соответствии с переданными МФЦ в установленном порядке полномочиями.

- Формирует окончательный пакет выдаваемый заявителю документации (результат предоставления процедуры по приему документов). Оформляет с использованием системы электронной очереди расписку о приеме документов по установленной форме в 3-х экземплярах. В расписке указываются:

- дата представления документов;
- Ф.И.О. заявителя или наименование юридического лица (лиц по доверенности);
- адрес электронной почты;
- перечень документов с указанием их наименования;
- количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);
- максимальный срок оказания услуги (дату получения документов, сведений по результатам оказания услуги);
- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;
- иные данные (при необходимости).
- Передает заявителю первый экземпляр расписки, второй - помещает в дело правоустанавливающих документов, третий – в архив МФЦ.

3.3.3. Общий максимальный срок приема документов от юридических и физических лиц (их представителей) не может превышать 20 минут.

3.4. Порядок выдачи результата предоставления муниципальной услуги или мотивированного отказа.

3.4.1. Специалист МФЦ, получивший результаты предоставления услуги от исполнителей, проверяет наличие передаваемых в МФЦ документов, делает в реестре отметку об их принятии. Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителем хранится в МФЦ.

3.4.2. В случае возможности выдачи документов (сведений) по результатам оказания услуги ранее, чем было указано в расписке о приеме документов, Заявитель уведомляется сотрудником МФЦ по телефону или по электронной почте (либо другим доступным способом) о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определённого административным регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.4.3. При выдаче документов специалист МФЦ:

- Устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение услуги.
- Знакомит заявителя с перечнем и содержанием выдаваемых документов.
- При предоставлении заявителем первого экземпляра расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ.
- В случае утери заявителем расписки, специалист сектора приема и выдачи документов распечатывает новую расписку, на обратной стороне которой заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и свою подпись.

- Если за получением готового документа обращается представитель заявителя, специалист сектора приема и выдачи документов на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия, делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и приобщает его к расписке. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой своей фамилии в соответствующей графе второго экземпляра расписки, которая хранится в МФЦ.

- Вводит информацию в базу данных о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

3.4.4. Невостребованный запрашиваемый документ (или мотивированный отказ в предоставлении услуги) хранится в МФЦ в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения таких документов от органа (службы, организации), ответственного за исполнение услуги. Не позднее дня, соответствующего дню истечения указанного тридцатидневного срока, направляет невостребованные документы в орган (службу, организацию), ответственный за исполнение услуги.

3.4.5. При обращении заявителя в МФЦ о выдаче невостребованного документа, ему предоставляется информация о месте нахождения исполненного запрашиваемого документа (или мотивированного отказа в предоставлении услуги).

3.4.6. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа, обратившись с соответствующим письменным заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем во втором экземпляре расписки делается соответствующая отметка.

3.4.7. Конфиденциальная информация, поступавшая в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

3.5. Порядок передачи курьером пакета документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа.

3.5.1. Прием – передача документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется курьером МФЦ на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса и сканеров штрих-кода.

3.5.2. График приема – передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителем уполномоченного органа.

3.6. Требования к составу документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

3.6.1. Перечень документов, необходимых для получения каждого конкретного запрашиваемого документа устанавливается соответствующими стандартами услуг и административными регламентами.

3.6.2. Заявление на предоставление услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя.

3.6.3. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке или копии приказа о назначении лица, заверенной печатью юридического лица или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

3.6.4. Заявление на предоставление услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (пишущих машинок, компьютеров), возможно использование формализованного заявления. При заполнении бланка заявления не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также внесение исправлений. Ответы на содержащиеся в бланке заявления вопросы должны быть исчерпывающими. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

3.6.5. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены в соответствии со стандартом предоставления услуги и административным регламентом.

3.6.6. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью. Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации, должны быть легализованы, либо на них должен быть проставлен апостиль, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации с данным иностранным государством.

3.6.7. В случае, если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариальной записью.

3.7. Информационная деятельность МФЦ.

3.7.1. Работники МФЦ осуществляют информирование населения о деятельности МФЦ путем использования ресурсов центров общественного доступа, а также обеспечение информационной поддержки в СМИ и сети Интернет.

К информации о деятельности МФЦ относится:

- информация справочного характера о МФЦ, в том числе почтовый адрес, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, фамилия, имя и отчество руководителя МФЦ, заместителей руководителя;

- адреса мест приема и часы приема физических и юридических лиц, а также организаций, сведения о проезде к указанным местам приема;

- нормативные правовые акты, которыми регулируется деятельность МФЦ;

- перечень исполняемых МФЦ функций;

- информация о государственных и муниципальных, а также о дополнительных услугах, предоставляемых в рамках МФЦ;

- ответы на наиболее часто задаваемые вопросы;

- иная необходимая информация о деятельности МФЦ.

3.7.2. Информационные материалы, предназначенные для публикации и размещения путем использования ресурсов центров общественного доступа, СМИ и сети Интернет не должны содержать сведений, не предназначенных для размещения в информационных системах общего пользования или предназначенных для ограниченного пользования, а также должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации и Ростовской области по защите государственной, служебной тайны, конфиденциальной информации и персональных данных.

3.8. Ответственность работников МФЦ.

3.8.1. Ответственность работников МФЦ за организацию деятельности МФЦ регулируется законодательством Российской Федерации, Ростовской области, а также соответствующими соглашениями и настоящим Регламентом.

3.8.2. Работник МФЦ, предоставляющий информацию заявителю или участнику МФЦ, несет ответственность в случаях:

- предоставления неактуальной или не соответствующей действительности информации;
- возникновения задержек в предоставлении информации свыше временных пределов, установленных законодательством Российской Федерации и Ростовской области, соответствующими соглашениями и настоящим Регламентом;
- отказа от предоставления информации по причинам, не предусмотренным законодательством Российской Федерации, Ростовской области, соответствующими соглашениями и настоящим Регламентом;
- а также иных случаях, установленных законодательством.

3.8.3. Работники МФЦ не несут ответственности за результат принятых решений по предоставлению услуг органами (службами, организациями).

3.8.4. Несоблюдение работниками МФЦ требований настоящего Регламента влечет дисциплинарную ответственность.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуг.

4.1. Специалисты МФЦ, ответственные за прием документов несут персональную ответственность за соблюдение сроков приема документов и порядка приема документов, установленных настоящим Регламентом и иными нормативными актами.

4.2. Персональная ответственность специалистов МФЦ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг:

- Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению услуг по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.
- Текущий контроль осуществляется один раз в месяц.
- Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МФЦ.

5. Порядок обжалования действий (бездействия)

должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. В соответствии с гл. 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего предусматривает следующее.

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- нарушения срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

- отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребования с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Порядок подачи и рассмотрения жалобы предусмотрен в ст. 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалоба на действия (бездействие) работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) подается на имя руководителя МФЦ, а также может быть подана в Уполномоченный МФЦ Ростовской области (далее – ГКУ РО «УМФЦ») по адресу эл. почты: umfc61@gmail.com, либо через информационно-аналитический интернет-портал: www.mfc61.ru, либо почтовым отправлением по адресу: 344050, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 112). Жалоба на руководителя МФЦ подается на имя главы Администрации Тарасовского района и в ГКУ РО «УМФЦ».

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.2.4. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы [ст. 11.1](#) и ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ не применяются.

5.2.5. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.3. Жалоба должна содержать:

5.3.1. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа,

предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.3.2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

5.3.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

5.3.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

5.5.1. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

5.5.2. отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [ч. 7](#) ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [ч. 1](#) ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Положения Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. Порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации

6.1. В соответствии с [ч. 6](#) и [ч. 7](#) ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее –

многофункциональный центр) или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации предусматривает следующее.

6.1.1. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.1.2. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в [ч. 1.1](#) ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации, указанной в [ч. 1.1](#) ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

7. Ответственность должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

7.1. В соответствии со ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ нарушение [законодательства](#) об организации предоставления государственных и муниципальных услуг предусматривает следующее.

7.1.1. Нарушение должностным лицом федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда Российской Федерации, работником многофункционального центра, работником иной организации, осуществляющей в соответствии с законодательством Российской Федерации функции многофункционального центра, или работником государственного учреждения, осуществляющего деятельность по предоставлению государственных услуг в области государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и государственного кадастрового учета недвижимого имущества, порядка предоставления государственной услуги, предоставляемой федеральным органом исполнительной власти или государственным внебюджетным фондом Российской Федерации, повлекшее непредоставление государственной услуги заявителю либо предоставление государственной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, за исключением случаев, предусмотренных [ч. 2](#) ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния:

- влечет наложение административного штрафа на должностных лиц федеральных органов исполнительной власти или органов государственных внебюджетных фондов Российской Федерации в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей;

- на работников многофункциональных центров, работников иных организаций, осуществляющих в соответствии с законодательством Российской Федерации функции многофункционального центра, работников государственного учреждения, осуществляющего деятельность по предоставлению государственных услуг в области государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и государственного кадастрового учета недвижимого имущества, - от одной тысячи до одной тысячи пятисот рублей.

7.1.2. Нарушение должностным лицом органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации или органа местного самоуправления, осуществляющего исполнительно-распорядительные полномочия, порядка предоставления государственной услуги в случае, если нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением данной государственной услуги, осуществляется нормативными правовыми актами Российской Федерации, повлекшее непредоставление государственной услуги заявителю либо предоставление государственной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, за исключением случаев, предусмотренных [частью 2](#) настоящей статьи, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния:

- влечет наложение административного штрафа на должностных лиц органов исполнительной власти

субъектов Российской Федерации или органов местного самоуправления, осуществляющих исполнительно-распорядительные полномочия, в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей.

7.1.3. Требование лицами, указанными в [ч. 1](#) и [ч. 1.1](#) ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ, для предоставления государственных услуг документов и (или) платы, не предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, если эти действия не содержат уголовно наказуемого деяния:

- влечет наложение административного штрафа на должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, осуществляющих исполнительно-распорядительные полномочия, или органов государственных внебюджетных фондов Российской Федерации в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на работников многофункциональных центров, работников иных организаций, осуществляющих в соответствии с законодательством Российской Федерации функции многофункционального центра, работников государственного учреждения, осуществляющего деятельность по предоставлению государственных услуг в области государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и государственного кадастрового учета недвижимого имущества, - от одной тысячи пятисот до трех тысяч рублей.

7.1.4. Нарушение должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от принятия ее к рассмотрению влечет наложение административного штрафа в размере от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей.

7.1.5. Совершение административного правонарушения, предусмотренного [ч. 1](#), [ч. 1.1](#) или [ч. 2](#) ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ, лицом, ранее подвергнутым административному наказанию за аналогичное административное правонарушение, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, осуществляющих исполнительно-распорядительные полномочия, или органов государственных внебюджетных фондов Российской Федерации в размере от десяти тысяч до пятнадцати тысяч рублей либо дисквалификацию на срок от трех до шести месяцев; на работников многофункциональных центров, работников иных организаций, осуществляющих в соответствии с законодательством Российской Федерации функции многофункционального центра, работников государственного учреждения, осуществляющего деятельность по предоставлению государственных услуг в области государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним и государственного кадастрового учета недвижимого имущества, от трех тысяч до пяти тысяч рублей либо дисквалификацию на срок от трех до шести месяцев.

7.1.6. Совершение административного правонарушения, предусмотренного [частью 3](#) настоящей статьи, лицом, ранее подвергнутым административному наказанию за аналогичное административное правонарушение, влечет наложение административного штрафа в размере от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей либо дисквалификацию на срок от шести месяцев до одного года.

7.2. В соответствии с [ч. 5](#) ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Многофункциональный центр, его работники, организации, указанные в [ч. 1.1](#) ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, и их 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;

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.