

**Администрация
Ремонтненского района
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.07.2021

с. Ремонтное

№ 508

**О внесении изменений в постановление
Администрации Ремонтненского района
от 12.12.2011 № 518**

В целях приведения в соответствие Регламента работы муниципального автономного учреждения Ремонтненского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление Администрации Ремонтненского района от 12.12.2011 № 518 «Об утверждении регламента работы муниципального автономного учреждения Ремонтненского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» изменения, изложив его в редакции согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление Администрации Ремонтненского района от 05.02.2013 № 70 «О внесении изменений в постановление Администрации Ремонтненского района от 12.12.2011 № 518»;

2.2. Постановление Администрации Ремонтненского района от 11.11.2013 № 373 «О внесении изменений в постановление Администрации Ремонтненского района от 12.12.2011 № 518»;

2.3. Постановление Администрации Ремонтненского района от 25.05.2015 № 204 «О внесении изменений в постановление Администрации Ремонтненского района от 12.12.2011 № 518»;

2.4. Постановление Администрации Ремонтненского района от 26.12.2018 № 767 «О внесении изменений в постановление Администрации Ремонтненского района от 12.12.2011 № 518».

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Ремонтненского района О.Н. Богданову.

**Глава Администрации
Администрации района**



А.П. Пустоветов

Приложение
к постановлению
Администрации
Ремонтненского района
от 16.07.2021 № 508

Приложение
к постановлению
Администрации
Ремонтненского района
от 12.12.2011 № 518

Регламент работы
муниципального автономного учреждения Ремонтненского района
«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и
муниципальных услуг»

1. Общие положения

Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте работы:

МФЦ	— многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (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»
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
административный регламент	— нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги

- государственная услуга — деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
- муниципальная услуга — деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований
- 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 предоставления государственной (муниципальной) услуги — материальные и нематериальные блага (в том числе документы установленного образца), являющиеся конечной целью предоставления государственной (муниципальной) услуги и подлежащие передаче заявителю
- межведомственное информационное взаимодействие — осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между

- органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами
- межведомственный запрос — документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным законодательством
- Информационное терминальное устройство — программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ
- платежный терминал — программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения приема платежей от заявителей при оказании платных государственных и муниципальных услуг
- жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги — требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным

или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги

1.1. Регламент работы муниципального автономного учреждения Ремонтненского района «Многофункциональный центр по предоставлению 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 Ремонтненского района «Многофункциональный центр по предоставлению 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.

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в центральном офисе в с. Ремонтное:

Понедельник	09.00 – 18.00
Вторник	09.00 – 18.00
Среда	09.00 – 18.00
Четверг	09.00 – 18.00
Пятница	09.00 – 18.00
Перерыв	13.00 – 14.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в центрах доступа к услугам в сельских поселениях Ремонтненского района:

– Калининском, Кормовском, Привольненском, Первомайском, Подгорненском:

Понедельник – пятница	09.00 – 13.00
Выходной	суббота, воскресенье

1.4. Контактная информация МФЦ:

Юридический и фактический адрес: 347480, Ростовская область,
Ремонтненский район, с.
Ремонтное, ул. Ленинская № 92

№ телефонов: 8(86379) 31935;
директор 8(86379) 32390;
бухгалтерия 8(86379) 31838;

Адрес Интернет-портала МФЦ: www.mfc61.ru
Адрес электронной почты: mfc.remont@yandex.ru

1.5. Время предоставления перерыва для отдыха и питания сотрудников МФЦ устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка МФЦ и в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.6. МФЦ организует исполнение следующих основных 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 и утвержденными административными регламентами соответствующих государственных и муниципальных услуг.

1.6.2. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе путем организации выездных (мобильных) групп, удаленных рабочих мест.

1.6.3. Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

1.6.4. Представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями.

1.6.5. Информирование (консультирование) заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

1.6.6. Взаимодействие с государственными органами и 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.

1.6.7. Выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

1.6.8. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

1.6.9. Организация бесплатного доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области».

1.6.10. Размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организовано на базе МФЦ, о МФЦ.

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:

- социальной поддержки населения;
- регулирования предпринимательской деятельности;
- определения или подтверждения гражданско-правового статуса заявителя;
- строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства;
- земельно-имущественных отношений;
- образования;
- архивного фонда;
- регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- государственного кадастрового учета недвижимого имущества;
- внесудебного банкротства;
- Федерального миграционного учета;
- Федеральной налоговой службы;
- управления Роспотребнадзора;
- Пенсионного фонда России;
- МВД России.

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

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

1.9.1. В секторе информирования и ожидания 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.
- программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;
- электронная система управления очередью;
- платежный терминал;
- места ожидания для посетителей;
- бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.
- 1.9.2. 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 (операционистами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя.

2.2.2. По телефону работником отдела приема и выдачи документов.

2.2.3. По электронной почте.

2.2.4. С использованием средств массовой информации.

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

2.2.6. Обеспечение доступа заявителей к Единому portalу 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-portal МФЦ.

2.5. При личном обращении заявителя в МФЦ операционист:

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;

- о возможности оценить качество предоставления государственных (муниципальных) услуг с использованием Портала МФЦ (www.mfc61.ru, www.mfc61.pf), информационного терминального устройства, бесплатного электронного приложения для мобильных устройств, в том числе с применением технологии считывания QR-кода;

- о возможности получить государственную (муниципальную) услугу независимо от места регистрации заявителя на территории Ростовской области, в том числе в качестве субъекта предпринимательской деятельности, места расположения на территории Ростовской области объектов недвижимости (принцип экстерриториальности).

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 ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных и муниципальных услугах не должно превышать 15 минут. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 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 информирует 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 отдела 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, удостоверившись, 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 ИИС ЕС МФЦ РО, 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 (либо ставит штамп «Копия верна»), заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

3.1.6. Сканирует документы в ИИС ЕС МФЦ РО.

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», а также действующих соглашений о взаимодействии между МФЦ и органом), или несоответствия представленных документов требованиям, установленным законом, 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.

3.1.8. Готовит с использованием ИИС ЕС МФЦ РО заявление заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги с последующим представлением его на подпись заявителю.

3.1.9. В случае необходимости выдает квитанции на оплату государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных (муниципальных) услуг.

3.1.10. 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 ИИС ЕС МФЦ РО и выдача расписки на руки заявителю.

3.1.11. 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.

3.2. Порядок выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги работником МФЦ:

3.2.1. Работник МФЦ получивший результат предоставления государственной (муниципальной) услуги, делает отметку в реестре передачи дел и готовит их к выдаче заявителю.

3.2.2. Заявитель уведомляется работником МФЦ по телефону о готовности документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения результата услуги от органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, — являющегося исполнителем 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 экземпляра исполненного документа с подписью заявителя направляется работником МФЦ в архив органа, организации, подготовившей его.

3.3. 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 МФЦ, ответственный за обработку документов:

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

4.1.2. Отражает факт начала работ по конкретному делу в ИИС ЕС МФЦ РО.

4.1.3. На основании дела по конкретному заявителю не позднее суток после его регистрации (в том числе в ИИС ЕС МФЦ РО) 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, ЭП, СМЭВ, почтового отправления, курьерской доставки.

4.1.4. 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 ИИС ЕС МФЦ РО.

4.1.5. 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.

4.1.6. Формирует окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результат предоставления государственной (муниципальной) услуги).

4.1.7. Уведомляет заявителя об исполнении услуги и о необходимости получения результата.

4.2. Взаимодействие работников МФЦ 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 МФЦ на основании реестра.

4.2.2. График приема – 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 предоставлении 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 (муниципальных) услуг, за сроками подготовки ответов на межведомственные запросы и соблюдением последовательности действий осуществляется должностными лицами МФЦ.

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 со 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.

6. Хранение документов

6.1. Невостребованный документ, свидетельствующий о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ хранится в течение установленного срока его действия, но не более одного года со дня его поступления в МФЦ. По истечении одного года со дня получения оператором документа, свидетельствующего о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной (муниципальной) услуги, документ передается в архив, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

6.2. Невостребованный мотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги хранится в отделе приема и выдачи документов МФЦ в течение 1-го месяца от даты его оформления, затем отправляется заявителю по почте с уведомлением о вручении.

6.3. Срок хранения документов, полученных от заявителя (представителя заявителя) для предоставления государственной (муниципальной) услуги – три года со дня выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

6.4. По истечении срока хранения невостребованного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

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

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих через МФЦ

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

7.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

7.1.2. Нарушение срока предоставления государственной (муниципальной) услуги.

7.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной (муниципальной) услуги.

7.1.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной (муниципальной) услуги, у заявителя.

7.1.5. Отказ в предоставлении государственной (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.

7.1.6. Затребование с заявителя при предоставлении государственной (муниципальной) услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

7.1.7. Отказ 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.

7.2. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной (муниципальной) услуги МФЦ рассматривается в соответствии с действующим законодательством органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, заключившим соглашение о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

7.4. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба, подлежит рассмотрению должностным лицом органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15-ти 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 5-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.5. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5-ти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством РФ. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

7.5. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

7.5.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

7.5.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ.

7.5.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями действующего законодательства в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

7.6. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

7.6.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

7.6.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

8. Ответственность сотрудников МФЦ

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

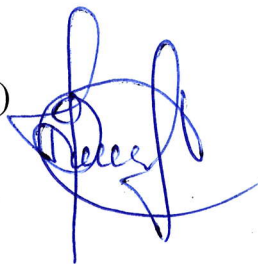
8.2. МФЦ, его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

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

8.2.2. 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.

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

Управляющий делами (руководитель аппарата)
Администрации Ремонтненского района



С.В. Ткаченко