мои документы
государственные и муниципальные услуги

ПРИКАЗ

Дата 30.12.2022 № 125 р.п. Глубокий

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

ул. Артема, д. 198,
р.п. Глубокий,
Каменский район,
Ростовская область,
347850
Тел./факс:
8(86365) 9-53-13
Электронная почта:
mfc_kamenskiy@donland.ru
ОКПО 68767380
ОГРН 1116191000287
ИНН 6114011230
КПП 611401001

Об утверждении Регламента работы предоставления муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент работы муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» согласно приложению.

2. Считать утратившим силу приказ от 01.02.2021 № 7 «Об утверждении Регламента работы муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с 01.01.2023.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора МАУ МФЦ Каменского района Босову Елену Анатольевну.

Директор О.Н. Темникова

Приложение к приказу
МАУ МФЦ Каменского района от
«30» 12 2022г. №125

Р Е Г Л А М Е Н Т

работы муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

Термины и определения

МФЦ	–	многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг является государственным или муниципальным учреждением (в том числе автономным учреждением), созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг;
Участники МФЦ	–	территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Каменского района, государственные услуги которых предоставляются в МФЦ, органы местного самоуправления, муниципальные услуги которых предоставляются в МФЦ, организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, организации, предоставляющие вспомогательные услуги;
Операционист	–	работник сектора приема заявителей;
Заявитель	–	физическое или юридическое лицо, обратившееся с письменным заявлением в МФЦ
Представитель заявителя	–	лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;
Принцип экстерриториальности	-	под принципом экстерриториальности понимается обеспечение возможности для заявителей, независимо от места их регистрации на территории Ростовской области, в том числе в качестве субъектов предпринимательской деятельности, места расположения на территории Ростовской области объектов недвижимости, обратиться за оказанием услуги в любой МФЦ на территории Ростовской области.
Результат предоставления государственной или муниципальной	-	оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной / муниципальной услуги или назначении;

услуги

Информационный киоск	–	программно–аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах;

1.1. Регламент работы муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее соответственно – Регламент; МФЦ) разработан в соответствии постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 03.11.2006 № 174 -ФЗ «Об автономных учреждениях», Федерального закона от 27.07.2010 №210 -ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», уставом муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий Регламент определяет режим работы МФЦ, последовательность действий работников МФЦ и порядок взаимодействия между федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

1.3. График (режим) работы МФЦ.

Режим работы, часы приёма заявителей работниками МФЦ в центральном офисе:

Понедельник	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Вторник	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Среда	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Четверг	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Пятница	с	08:00 – до 17:00	без перерыва

Суббота, воскресенье – выходной.

Часы приёма заявителей в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ в сельских поселениях: х. Березовый, х. Гусев, х. Груцинов, х. Малая Каменка, х. Верхние Грачики, х. Волченский, ст. Калитвенская:

Понедельник	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Вторник	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Среда	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Четверг	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Пятница	с	08:00 – до 12:00	без перерыва

Суббота, воскресенье - выходной.

Часы приёма заявителей в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ в сельских поселениях: х. Красновка, х. Старая Станица, п. Чистоозерный:

Понедельник	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Вторник	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Среда	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Четверг	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Пятница	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00

Контактные лица, ответственные за оперативное взаимодействие с другими МФЦ Ростовской области в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу экстерриториальности, обеспечивают доступность контактных лиц для обращения посредством мобильной связи постоянно по графику работы МФЦ размещенного на портале единой сети МФЦ Ростовской области http://www.mfc61.ru.

1.4. Контактная информация МФЦ:

Юридический и фактический адрес:	347850, Ростовская область, Каменский район, р.п. Глубокий, ул. Артема, д.198
№ телефонов:	(86365) 9-52-22; (86365) 9-53-10; (86365) 9-53-13;
Адрес сайта МФЦ в сети Интернет:	http://kamenskiy.mfc61.ru
Адрес электронной почты:	mfc_kamenskiy@donland.ru

График (режим) бесплатных выездов обслуживания заявителей в муниципальном образовании «Каменский район»:

№ п/п	Адрес	График (режим) выездов
1	347838, Ростовская область, Каменский район, х. Вишневецкий, ул. Центральная, 2	2-я, 4-я среда месяца, с 10:00 до 13:00
2	347844, Ростовская область, Каменский район, х. Верхнеясиновский, ул. Центральная, 21/1	1-я, 3-я среда месяца, с 10:00 до 13:00

На время отсутствия штатного специалиста в ТОСП МФЦ для жителей этого поселения организуется бесплатное выездное обслуживание.

Адреса территориально обособленных структурных подразделений МАУ МФЦ Каменского района в сельских поселениях, № телефонов:

х. Березовый, ул. Ленина, 14; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-77-49;

п. Чистоозерный, ул. Ленина, 42[а]; здание Администрации сельского поселения, тел. 89895158696;

х. Волченский, ул. Молодёжная, 35; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-32-84;

х. Гусев, ул. Центральная, 15; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-30-00;

х. Груцинов, ул. Молодёжная, 28; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-08-37;
ст. Калитвенская, ул. Кирова, 37; здание Администрации сельского поселения, тел.9-91-68, 9-91-78;
х. Красновка, ул. Матросова, 2; здание Администрации сельского поселения, тел. 89094389225;
х. Малая Каменка, ул. К. Маркса, 21а; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-34-45, 9-34-57;
х. Старая Станица, ул. Киноприкатная,3 тел. 89094396330;
х. Верхние Грачики, ул. Суворова, 13; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-76-05.

1.5. На базе МФЦ (центральный офис) и в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ производится консультирование и предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу экстерриториальности.

2. В многофункциональном центре обеспечиваются:

а) функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами;

б) бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций);

в) возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

г) по заявлению заявителя регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» на безвозмездной основе;

д) создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и представленных гражданами на бумажных носителях, а также их направление в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги;

е) прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов и выдача результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.1. При реализации подпункта «в» пункта 2 настоящего Регламента многофункциональный центр может выступать в качестве платежного агента, банковского платежного агента или банковского платежного субагента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2. В многофункциональном центре может быть также организовано предоставление:

а) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ).

в) дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

г) услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направление этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных многофункциональным центром со страховыми медицинскими организациями);

д) услуг, предоставляемых акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг, региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также других средств информационно-телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

е) услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;

ж) услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации.

2.3. Многофункциональный центр может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

Порядок исчисления платы за выезд работника многофункционального центра к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация

выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждаются актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

2.4. При реализации своих функций многофункциональный центр направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.5. Автоматизированная информационная система многофункционального центра подключается к единой системе межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» на безвозмездной основе.

2.6. Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

2.6.1. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

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;

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 многофункциональных центров;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников привлекаемых организаций 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, 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 субъекта Российской Федерации;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для 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;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;

д) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

е) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;

формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

2.6.2. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

2.6.3. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

а) обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи;

б) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. В случае если загруженность многофункционального центра не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, учредителем многофункционального центра принимается решение об увеличении количества окон обслуживания;

в) прием заявителей в многофункциональном центре, расположенном на территории муниципального образования, осуществляется в соответствии со следующим графиком (режимом) работы, но не менее 4 часов в день 5 дней в неделю:

в муниципальном образовании с численностью населения более 15 тыс. человек - с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из выходных дней, а также в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тыс. человек - не менее 30 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 25 до 100 тыс. человек - не менее 40 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 100 тыс. до 1 млн. человек - не менее 50 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения свыше 1 млн. человек, а также в административном центре субъекта Российской Федерации с численностью населения свыше 500 тыс. человек - не менее 10 часов в день 6 дней в неделю с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из рабочих дней в утреннее время с 8 часов и один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика приема заявителей в выходной день до 6 часов в день.

2.6.4. В многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых многофункциональным центром в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему многофункционального центра.

2.6.5. Многофункциональный центр использует автоматизированную информационную систему, обеспечивающую:

а) взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитирования начислений с платежами;

б) доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, страховых медицинских организаций, включенных в реестр страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, а также при необходимости к электронным сервисам организаций, предоставляющих услуги, указанные в подпункте «е» пункта 2.2 настоящего Регламента;

в) интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также с иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг;

в_1) интеграцию с подсистемой единого личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в части предоставления сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственных и муниципальных услуг, истории обращений за получением таких услуг, а также передачи в автоматизированную информационную систему многофункционального центра заявлений в электронной форме, поданных с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), и обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в многофункциональный центр при подаче такого заявления;

г) интеграцию с электронной очередью;

г.1) предоставление в автоматизированном режиме сведений в информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

д) экспертную поддержку заявителей, работников многофункционального центра и работников центра телефонного обслуживания по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг в том числе в соответствии с технологическими схемами предоставления государственных и муниципальных услуг;

е) поддержку деятельности работников многофункционального центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

ж) формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица многофункционального центра;

з) поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;

и) поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

к) хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

л) автоматическое распределение нагрузки между работниками многофункционального центра;

м) использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или привлекаемыми организациями;

н) доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

о) формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности многофункционального центра за отчетный период;

п) поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

р) интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

с) формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

2.6.6. Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном многофункциональном центре, в любом из иных многофункциональных центров или в любой из привлекаемых организаций.

3. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, также информация о реализации на территории Ростовской области принципа экстерриториальности осуществляется работниками МФЦ.

3.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

3.2.1. непосредственно работниками МФЦ (профконсультант по работе с населением, администратор - далее специалисты сектора информирования и ожидания) в окнах сектора приема заявителей МФЦ при личном обращении

заявителя;

- по телефону работником телефонного центра МФЦ;
- с использованием Интернет-сайта МФЦ;
- по электронной почте;
- с использованием средств массовой информации;
- издание информационных материалов (буклеты, брошюры, листовки, стенды и др.).

3.3. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

3.4. Информация о государственных (муниципальных) услугах предоставляется:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по письменному обращению заявителя;
- по обращению заявителя с использованием электронной почты;
- по телефону.

3.5. При личном обращении заявителя в сектор информирования и ожидания МФЦ специалист в вежливой форме отвечает на вопросы заявителя о государственных (муниципальных) услугах, устанавливает наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.). Проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

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

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

не истек срок действия представленных документов.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Технология обслуживания заявителей специалистами сектора информирования и ожидания в случае наличия всех необходимых документов и соответствия представленных документов требованиям, установленным Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», состоит из следующих этапов:

запись заявителя вручную, либо посредством киоска электронной очереди, самостоятельно или воспользовавшись помощью администратора электронной очереди заявитель, выбирает тип обращения (консультация, прием-выдача документов), услугу из представленного перечня услуг, предоставляемых на базе МФЦ и записывается в текущую очередь или на определенные дату и время;

получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, номер талона (очереди), дата и время регистрации;

включение заявителя в очередь, что оповещается появлением новой строки записи на табло электронной очереди;

информационная система самостоятельно распределяет очередь и направляет заявителя к первому освободившемуся специалисту в порядке очереди;

вызов сопровождается мелодичным сигналом с оповещением, что заявитель с номером ____ (автоматически сгенерированный номер талона) приглашается к окну номер _____ (порядковый номер окна). Одновременно на табло электронной очереди высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона), а на экране специалиста высвечивается уведомление о направлении к нему заявителя (Ф.И.О.). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к специалисту;

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

Обращение заявителей в центр осуществляется также по предварительной записи.

Время ожидания в очереди для подачи документов на получение услуги не превышает 15 минут.

Все заявители подлежат обязательной регистрации в электронной очереди.

Регистрация заявителей в текущей электронной очереди через информационный киоск прекращается за 30 минут до окончания рабочего дня МФЦ. Заявителю предлагается подойти к оператору электронной очереди для предварительной записи на удобное время в другой день, а в случае наличия свободных операторов, записаться в текущую очередь.

В случае, если до окончания рабочего дня остается время, приняты все заявители по талонам электронной очереди, а в зале находится заявитель, который не получил талон электронной очереди, работник МФЦ обязан пригласить заявителя на прием.

После завершения рабочего дня открытие нового дела недопустимо. Дела, открытые до завершения рабочего дня, подлежат обработке в обычном порядке.

3.6. При консультировании по письменным обращениям ответ направляется в письменном виде в срок установленный законодательством РФ.

3.7. 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 установленный законодательством РФ.

3.8. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой форме

информируют обратившихся граждан о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в МФЦ, о перечне необходимых документов «личного хранения» в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» для получения услуг. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия: - «МФЦ Каменского района, добрый день».

3.9. Для получения сведений о ходе (этапе) предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителем сообщается номер дела, указанный в расписке.

После получения уведомлений о назначении государственных услуг заявителям от специалистов ответственных за обработку документов, специалисты сектора приема заявителей при обращении заявителя на выдачу такого уведомления, после предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, выдает уведомление о назначении под роспись в журнале выдачи уведомлений.

4. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ

4.1. Последовательность приема и выдачи документов работником сектора приема заявителей МФЦ (далее - операционистом):

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

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

документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

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

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

не истек срок действия представленных документов.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

4.1.3. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю государственных (муниципальных) услуг определяет основания получения заявителем установленных видов государственных (муниципальных) услуг и формирует пакет документов, необходимый для получения государственной (муниципальной услуги).

В случае повторного предоставления документов (продления срока предоставления) государственных (муниципальных) услуг задаёт параметры поиска сведений о заявителе в ИС МФЦ, содержащем информацию о получателе государственных (муниципальных) услуг.

4.1.4. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных (муниципальных) услуг, кроме видов, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы, установленные действующим законодательством по оказанию данных видов государственных (муниципальных) услуг, о чем в соответствующем разделе заявления делается отметка.

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

4.1.6. Производит сканирование документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов, закрепляет печатью учреждения.

4.1.7. Направляет запросы на предоставление недостающих сведений в рамках межведомственного взаимодействия.

4.1.8. Готовит заявление заявителя в котором заявитель дает согласие на получение информации о состоянии своего дела посредством короткого смс-сообщения.

4.1.9. В случае оказания платных услуг, выдает квитанции на оплату государственной пошлины, квитанции на оплату услуг органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, квитанции по оплате работ за изготовление документов органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

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

4.1.11. 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 территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

4.1.12. Работник МФЦ, предоставивший гражданину результаты государственных или муниципальных услуг, обязан проинформировать его о возможности оценить качество предоставления государственных услуг с использованием бесплатного электронного приложения для мобильных устройств, портала сети МФЦ Ростовской области (mfc61.ru) или публичной

системы «Ваш контроль» (информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (АИС МКГ), в сети Интернет по адресу: vashkontrol.ru (сайт «Ваш контроль»).

4.1.13. Операционист, не позднее текущего рабочего дня, передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов.

Специалист, в обязанности которого входит контроль процесса прохождения документов (специалист бэк-офиса):

- получает сведения в рамках межведомственного взаимодействия от организаций, предоставляющих государственные услуги – 5 рабочих дней;

- передает в уполномоченный орган по реестру приема-передачи дел.

4.1.14. Конфиденциальная информация, поступавшая в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ. Должностные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», не разглашать и не передавать третьим лицам (обеспечить конфиденциальность) информацию, связанную с использованием Системы.

При участии в обмене электронными документами сведений, составляющих персональные данные, федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъектов РФ, органы местного самоуправления в соответствии с соглашениями о взаимодействии, уполномоченные на оказание услуги, обязаны обеспечить защиту персональных данных в соответствии с Федеральными законами от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации», от 27 июля 2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

В случае нарушения конфиденциальности специалисты МФЦ, участвующие в организации предоставления государственных (муниципальных) услуг, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.1.15. Выдача документов о предоставлении государственной (муниципальной) услуги осуществляется при предъявлении заявителем (представителем заявителя) документа удостоверяющего личность и расписки о предоставлении документов.

4.1.16. При выдаче документов:

Устанавливает личность заявителя, а также наличие соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги.

Знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

При предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ в установленные сроки.

В случае утери заявителем расписки специалист сектора приема заявителей распечатывает новую расписку, на обратной стороне которой заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись.

Если за получением готового пакета документов обращается представитель заявителя, специалист сектора приема и выдачи документов на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия, в

случае если представитель заявителя новое лицо, не указанное в выписке, делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской.

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

4.1.17. Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

4.1.18. Работник МФЦ не несет ответственности за решения территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

4.2. Последовательность действий операциониста в оказании услуг, предоставление которых предусматривает консультирование заявителей.

4.2.1. Операционист, посредством задаваемых вопросов, представленных в АИС многофункционального центра при предоставлении услуги в виде консультирования, определяет основания получения заявителем установленных видов государственных (муниципальных) услуг. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю данных видов государственных (муниципальных) услуг, предоставляет информацию о том, где можно оформить данный вид услуг, какой пакет документов необходимо представить в орган, предоставляющий эти услуги. Выдает необходимые документы для получения данного вида услуг, которые должны (могут) быть заполнены заявителем, при предоставлении в орган, памятки, образцы заполнения документов.

5. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ, организующими обслуживание заявителей по принципу экстерриториальности

5.1. По принципу экстерриториальности осуществляются следующие административные процедуры:

1) консультирование заявителя о порядке и сроках оказания услуги, необходимых документах, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуги;

2) прием от заявителя документов на оказание услуги;

3) выдача результатов предоставления услуги заявителю.

Состав административных процедур из числа указанных может различаться в зависимости от желания заявителя при каждом конкретном обращении.

5.2 Межведомственное взаимодействие в процессе предоставления услуги осуществляется МФЦ, ответственным за организацию предоставления услуги.

5.3. Предоставление услуги в рамках принципа экстерриториальности организуется в соответствии с описанием порядка предоставления услуги, размещенным в информационной системе МФЦ, ответственного за организацию предоставления услуги.

5.4. МФЦ, ответственный за организацию предоставления услуги, должен обеспечивать соответствие порядков предоставления услуг, размещенных в информационной системе, действующему законодательству Российской Федерации и их постоянную актуализацию.

5.5. Доступ к информационной системе МФЦ, ответственного за

организацию предоставления услуги, организуется посредством взаимодействия МФЦ в рамках корпоративной сети телекоммуникационной связи.

5.6. МФЦ, организующий предоставление услуги, производит сканирование документов, принятых от заявителя (далее – комплект документов), в информационную систему МФЦ, ответственного за организацию предоставления услуги.

5.7. Комплект документов не позднее следующего рабочего дня с даты их приема направляется МФЦ, организующим предоставление услуги, в МФЦ, ответственный за организацию предоставления услуги. Отправка комплекта документов может осуществляться посредством направления почтовой службой (заказным письмом с уведомлением), службой курьерской доставки, курьерской службой МФЦ и в электронном виде (посредством информационной системы МФЦ, организующего предоставление услуги).

5.8. Максимальный срок доставки комплекта документов, принятого от заявителя, в МФЦ, ответственный за организацию предоставления услуги, не должен превышать 5 рабочих дней, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

5.9. Датой начала течения срока предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги является дата приема от него документов работником МФЦ, организующего предоставление услуги.

6. Порядок обработки документации

6.1. Работник, ответственный за обработку документации (специалисты бэк-офиса):

- принимает комплект документов от сотрудника сектора приема заявителей;
- отражает факт начала работ по конкретному делу в ИС МФЦ.

6.2. На основании дела по конкретному заявителю **не позднее суток после его регистрации** (в том числе в ИС МФЦ) организует работу по комплектованию недостающих документов на базе информационного обмена с федеральными, региональными и местными органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной (муниципальной) услуги, для чего формирует запросы в адрес органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги (далее - уполномоченный орган).

6.3. Принимает от органов и организаций результаты обработки запроса, вносит данные в информационно-программный комплекс МФЦ.

Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать **пять 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.

6.4. Порядок передачи пакета документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа:

прием, передача документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется работником, ответственным за обработку документации на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса.

6.5. График приема-передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителем уполномоченного органа.

6.6. При получении готового пакета документов или сведений о назначении государственной услуги органом или мотивированного отказа (уведомление готовит орган, предоставляющий услугу) устанавливает соответствующий статус в графике прохождения документации, уведомляет заявителя посредством автоматического СМС – оповещения или по электронной почте о готовности пакета документов или назначения в **течение одного рабочего дня** после получения пакета документов либо информации о назначении государственной услуги, и передает принятые документы в сектор приема заявителей.

6.7. СМС - оповещение, в зависимости от решения органа, предоставляющего услугу, содержит следующие фразы автоматического оповещения:

«МФЦ Каменского района информирует о том, что Ваше дело исполнено»;

«МФЦ Каменского района информирует о том, что Вам отказано по делу»;

«МФЦ Каменского района информирует о том, что Ваше дело приостановлено»;

«МФЦ Каменского района информирует о том, что Ваше дело возобновлено».

6.8. Уведомления о назначении государственных услуг передаются в сектор приема для дальнейшей передачи заявителю.

6.9. Общий срок взаимодействия работника МФЦ с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной (муниципальной) услуги определяется соответствующим административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

7. Контроль за порядком и сроками предоставления государственных и муниципальных услуг

7.1. Контроль за порядком и сроками предоставления государственных (муниципальных) услуг, оказываемых в МФЦ, возлагается на руководителя МФЦ.

7.2. Основанием для процедуры контроля за сроками рассмотрения документов является передача в органы и организации готового пакета документов заявителя для установления права на государственные и муниципальные услуги.

7.3. Контроль за сроками рассмотрения документов осуществляется в соответствии с контрольными сроками рассмотрения документов органами и организациями.

7.4. В случае нарушения контрольных сроков рассмотрения документов работник направляет запрос в соответствующие органы и организации.

7.5. Ответственным за предоставление услуги и административных действий является уполномоченный орган.

7.6. В случае, если в процессе рассмотрения заявления и пакета документов, выявлены факты не позволяющие оказать услугу уполномоченный орган в соответствии с требованиями законодательства, готовит мотивированный отказ заявителю, в течение 5 рабочих дней с момента выявления указанных фактов.

Отказ передается в МФЦ для передачи заявителю; специалист бэк-офиса МФЦ вызывает заявителя и вручает ответ.

7.7. В случае, если заявитель в срок определенный соглашениями после оповещения его о готовности документов не обратился в МФЦ за получением результата предоставления услуги, специалисты бэк-офиса передают данные документы по реестру в уполномоченный орган для хранения в архиве.

8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, должностного лица МФЦ, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу

8.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу.

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а также комплексного запроса, предусмотренного в ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

требование 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;

отказ 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;

отказ 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

затребование 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;

отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми акта;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

отказ 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;

отказ 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме, в случае представления интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями

8.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МФЦ. Жалобы на решения, принятые руководителем МФЦ, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем МФЦ.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

8.3. Жалоба должна содержать:

наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество специалиста МФЦ, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, его специалиста предоставляющего государственную (муниципальную) услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, его специалиста, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

8.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МФЦ, в месте предоставления государственной (муниципальной) услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта МФЦ, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

8.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в п.7.4. могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8.8. Жалоба рассматривается МФЦ, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его специалиста, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу. В случае если обжалуются решения руководителя МФЦ, жалоба подается в вышестоящий орган

(в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим регламентом.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю МФЦ и рассматривается им в соответствии с настоящим регламентом.

8.9. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 8.8, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

8.10. Жалоба, поступившая в МФЦ подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

8.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, дается информация о действиях, осуществляемых многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.».

8.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 8.11. заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в

электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Директор О.Н. Темникова