

УТВЕРЖЕН
приказом директора МАУ ЧР "МФЦ"

Серебрянский И.Л.
от 04 апреля 2023 г. №24

РЕГЛАМЕНТ
работы Муниципального автономного учреждения
Чертковского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
(МАУ ЧР "МФЦ")

Термины и определения

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – является государственным или муниципальным учреждением (в том числе автономным учреждением), созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием, которая организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее соответственно – соглашения о взаимодействии; органы, предоставляющие государственные услуги; органы, предоставляющие муниципальные услуги);

Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – 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, предоставляемая органом местного самоуправления (далее – 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 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

Заявитель – физическое или юридическое лицо, или их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме, о предоставлении государственной или муниципальной услуги к специалистам органов власти и организаций предоставляющих услуги на базе МФЦ, либо непосредственно к специалистам МФЦ за предоставлением государственной или муниципальной услуги по принципу «одного окна»;

Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме – предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно – телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, МФЦ и заявителями;

информационный киоск – программно – аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре

1. Общие положения

1.1. Регламент работы Муниципального автономного учреждения Чертковского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ ЧР «МФЦ») (далее – МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011г. №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 „Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг“, Уставом муниципального автономного учреждения Чертковского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий регламент определяет порядок:

-деятельности муниципального автономного учреждения Чертковского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

-взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - заявители);

-взаимодействия МФЦ с органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и иными организациями, участвующими в процессе предоставления государственных, муниципальных и иных (дополнительных услуг) (далее - участники МФЦ).

1.3. График (режим) работы центрального офиса МАУ ЧР «МФЦ»:

№ п/п	Наименование	Режим работы	Режим приема
1.	МАУ ЧР «МФЦ» Чертковского района п. Чертково, ул.Петровского, 26, 1 этаж	Понедельник — с 8:00 до 17:00 Вторник — с 8:00 до 17:00 Среда — с 8:00 до 17:00 Четверг — с 8:00 до 17:00 Пятница — с 8:00 до 17:00 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00	Понедельник — с 8:00 до 17:00 Вторник — с 8:00 до 17:00 Среда — с 8:00 до 17:00 Четверг — с 8:00 до 17:00 Пятница — с 8:00 до 17:00 Суббота, воскресенье — выходной

1.4 Режим работы территориально обособленных структурных подразделений МАУ ЧР «МФЦ»:

№ п/п	Наименование, адрес	Режим работы	Режим приема
1.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Алексеево-Лозовском сельском поселении; 346010, Ростовская обл., Чертковский р-н, с.Алексеево-Лозовское, пер.Лисичкина, 1а	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00

2.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Донском сельском поселении; 346018, Ростовская обл., Чертковский р-н, х.Артамошкин, ул.Центральная, 2	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
3.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Зубрилинском сельском поселении; 346019, Ростовская обл., Чертковский р-н, х.Богуны, ул.Центральная, 15	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
4.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Маньковском сельском поселении; 346009, Ростовская обл., Чертковский р-н, с.Маньково- Калитвенское, ул.Кирова, 35	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00
5.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Михайлово- Александровском сельском поселении; 346030, Ростовская обл., Чертковский р-н, с.Михайлово-Александровка, ул.Ленина, 51а	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
6.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Ольховчанском сельском поселении; 346016, Ростовская обл., Чертковский р-н, с.Ольховчик, ул.Молодежная, 37	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
7.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Сетраковском сельском поселении; 346017, Ростовская обл., Чертковский р-н, х.Сетраки, ул.Советская, 23	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной

8.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Сохрановском сельском поселении; 346007, Ростовская обл., Чертковский р-н, с. Сохрановка, ул. Школьная, 39	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
9.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Щедровском сельском поселении; 346004, Ростовская обл., Чертковский р-н, с. Щедровка, ул. Южная, 79	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной

1.5. Контактная информация МФЦ:

Юридический и фактический адрес: 346000, Ростовская область, п. Чертково, ул. Петровского, 26

№ телефонов: (86387) 2-33-71;
(86387) 2-34-85;
(86387) 2-33-42.

Адрес сайта МФЦ в сети Интернет: mfc_chertkovskiy@donland.ru

1.6. Государственные и муниципальные услуги предоставляются в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, административными регламентами, соглашениями о взаимодействии, заключенными между МФЦ и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги. В многофункциональном центре организация предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками многофункционального центра, которые осуществляют взаимодействие с заявителями в соответствии со стандартами обслуживания заявителей, утвержденными актом высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации.

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

1.8. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, многофункциональным центром не взимается.

Многофункциональный центр вправе получать часть установленной за предоставление федеральными бюджетными учреждениями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти и осуществляющими на основании решения федерального органа исполнительной власти его отдельные полномочия в случаях, установленных федеральными законами, сведений и документов, содержащихся в государственных реестрах и регистрах, платы за обеспечение их предоставления, без увеличения стоимости для заявителя, в случаях, размере и порядке, установленных нормативными правовыми актами государственных органов, уполномоченных на нормативно-правовое регулирование в сфере предоставления сведений и

документов из соответствующих государственных реестров и регистров, относящейся к деятельности соответствующих бюджетных учреждений.

Многофункциональный центр вправе получать часть установленной за предоставление публично-правовой компанией, созданной и осуществляющей функции и полномочия в соответствии с Федеральным законом "О публично-правовой компании "Роскадастр", сведений и информации, содержащихся в государственных реестрах, платы за обеспечение их предоставления, без увеличения стоимости для заявителя, в случаях, размере и порядке, установленных нормативными правовыми актами государственного органа, уполномоченного на нормативно-правовое регулирование в сфере предоставления сведений и документов из соответствующих государственных реестров.

1.9. МФЦ организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:

1.9.1. контроль качества предоставления услуг при обращении в МФЦ;

1.9.2. планирование деятельности МФЦ;

1.9.3. функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами ;

1.9.4. ведение сайта МФЦ;

1.9.5. рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;

1.9.6. правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;

1.9.7. подбор, обучение и учет кадров для работы в МФЦ;

1.9.8. ведение бухгалтерской отчетности;

1.9.9. хранение и архивирование документов;

1.9.10. внутреннее делопроизводство;

1.9.11. материально – техническое и хозяйственное обеспечение;

1.9.12. обеспечение бесплатного доступа заявителей к федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций);

1.9.13. информирование заявителей, осуществление приема и выдачи заявителям документов, сканирование полученных документов;

1.9.14. осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти субъекта РФ, органами местного самоуправления по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

1.9.15. прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии;

1.9.16. 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;

1.9.17. 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" (далее - единая система идентификации и аутентификации) на безвозмездной основе;

1.9.18. 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;

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

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

1.10.1. 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) рабочие места, оборудованные персональным компьютером с возможностью доступа к информационным системам, печатающим и сканирующим устройством, электронной системой управления очередью, и 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 portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и

муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;

г) 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;

д) 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.

1.10.2. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место работника оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

1.11. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" созданы территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра, а также организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют многофункциональные центры, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) многофункционального центра и (или) привлекаемые организации.

2. Функции, права и обязанности МФЦ

1. МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии осуществляет:

1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6) выдачу 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;

7) прием, обработку 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;

8) иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

2. При реализации своих функций МФЦ вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, а также получать от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, такие документы и информацию, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

3. При реализации своих функций МФЦ не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

4. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ обязан:

1) предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

3) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

4) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-

технологической и коммуникационной инфраструктуры, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности многофункционального центра.

3. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

3.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется работниками МФЦ или работниками органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги.

3.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

3.2.1. непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя;

3.2.2. по телефону работником телефонного центра МФЦ;

3.2.3. с использованием Интернет-сайта МФЦ;

3.2.4. по электронной почте;

3.2.5. с использованием средств массовой информации;

3.2.6. издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

3.3. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

3.4. Информация о государственных (муниципальных) услугах предоставляется:

3.4.1. при личном обращении заявителя в МФЦ;

3.4.2. по письменному обращению заявителя;

3.4.3. по обращению заявителя с использованием электронной почты;

3.4.4. по телефону.

3.5. При личном обращении заявителя в сектор информирования МФЦ консультант 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.). Время предоставления консультации не должно превышать 5 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных (муниципальных) услугах не должно превышать 15 минут.

3.6. При обращении заявителя в письменной форме, ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента получения обращения.

3.7. При обращении заявителя 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 5 календарных дней с момента поступления обращения.

3.8. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой форме информируют обратившихся граждан о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника. Последовательность действий работника МФЦ при ответе на телефонный звонок описывается регламентом работы телефонного центра МФЦ.

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

4. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг

Государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

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

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

в) 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.

4.1. Информирование заявителей.

4.1.1. МФЦ предоставляет заявителям следующую информацию:

- 1) о местонахождении, графике работы МФЦ;
- 2) о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
- 3) о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;
- 4) об источнике получения документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;
- 5) о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- 6) о сроках и порядке предоставления услуги;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

4.1.2. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной (муниципальной) услуги, в обязательном порядке информируются:

- 1) об отказе в предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
- 2) о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

4.1.3. Информация об отказе в предоставлении услуги предоставляется заявителю при личном посещении либо по телефону и (или) электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных).

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги посредством личного посещения МФЦ, при помощи телефона, сайта МФЦ, электронной почты.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

4.1.4. Информирование по вопросам оказания государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг предоставляется при личном обращении заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте.

4.1.5. В целях повышения оперативности предоставления консультаций по телефону в МФЦ создается «телефонный центр» по вопросам предоставления государственных, муниципальных и

иных (дополнительных) услуг.

4.1.6. При ответах на обращение специалист МФЦ подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

4.1.7. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону сотрудник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

4.1.8. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю обратиться за дополнительной информацией в письменном виде либо назначить удобное для заявителя время для устного консультирования при личном обращении.

4.1.9. При невозможности специалиста МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.1.10. Информация по электронной почте или через Интернет-сайт предоставляется в режиме вопросов – ответов каждому заявителю, задавшему вопрос, не позднее 5 – ти рабочих дней, следующих за днем получения запроса.

Данное обращение регистрируется специалистами МФЦ.

Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должен содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего специалиста МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

4.1.11. При получении запроса заявителя, относящегося к компетенции органа власти или организации, представляющих услуги на базе МФЦ, по электронной почте или заполненной формы вопроса с Интернет-портала МФЦ сотрудник направляет указанный запрос в соответствующий орган власти или организацию, с уведомлением об этом заявителя.

Ответное электронное письмо должно содержать дату и время получения сообщения, наименование и адрес органа власти или организации, в которые был перенаправлен запрос.

4.1.12. Заявителям в МФЦ предоставляется бесплатный доступ к справочно-правовым системам и portalу государственных и муниципальных услуг. В случае необходимости заявителям ведущими специалистами-консультантами отдела по вопросам консультирования граждан, приема-выдачи документов оказывается содействие в пользовании данными системами и порталом.

4.2. Прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

4.2.1. Прием заявителей в центральном офисе МФЦ ведут специалисты МФЦ.

4.2.2. Прием заявителей в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ осуществляется специалистами МФЦ.

4.2.3. Прием заявителей для получения государственных (муниципальных) услуг в центральном офисе осуществляется в «окнах» в порядке электронной очереди, при получении номерного талона из терминала.

Все «окна» пронумерованы. На «окнах» указывается номер «окна», фамилия, имя, отчество и должность специалиста, ведущего прием.

4.2.4. Специалисты МФЦ в соответствии с нормативными правовыми актами осуществляют прием документов от заявителей в следующей последовательности:

1) в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами, принимает от заявителей заявления на предоставление государственной (муниципальной) услуги, организация которых осуществляется на базе МФЦ;

2) в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами, принимает от заявителей документы, необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги;

3) в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами, проверяет правильность оформления заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, требованиям соответствующих Административных регламентов. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляет заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

4) 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;

5) производит копирование и сканирование документов, если копии необходимых документов не представлены, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов;

6) регистрирует предоставленные заявителем заявления в соответствующих информационных системах, а также предлагающиеся документы;

7) готовит и распечатывает расписку о представленных заявителем документах, которая с регистрационным номером, датой и подписью специалиста МФЦ, сотрудника органа – участника МФЦ принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. Получение заявителем указанного документа подтверждает факт приема комплекта документов от заявителя.

4.3. Порядок обработки документации

4.3.1. Сотрудник отдела информационно-аналитической обработки документов:

4.3.2. принимает комплект документов от сотрудника отдела по вопросам консультирования граждан, приема и выдачи документов;

4.3.3. отражает факт начала работ по конкретному делу в информационно-программной системе МФЦ;

4.3.4. на основании дела по конкретному заявителю не позднее суток после его регистрации (в том числе в информационно-программной системе 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. К запросу прилагается заявление с пакетом документов;

4.3.5. принимает от органов и организаций результаты обработки запроса, вносит данные в информационно-программный комплекс МФЦ;

4.3.6. формирует окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результат предоставления государственной (муниципальной) услуги), в случае, если исполнителем данной административной процедуры является МФЦ.

4.3.7. передает результат предоставления государственной (муниципальной) услуги работнику, ответственному за выдачу документов, в случае, если исполнителем данной административной процедуры является МФЦ.

4.4. Контроль предоставления государственных (муниципальных) услуг

4.4.1 Текущий контроль за сроками предоставления государственных (муниципальных)

услуг и соблюдением последовательности действий осуществляется сотрудниками отдела информационно-аналитической обработки документов

4.4.2. Основанием для процедуры контроля за сроками рассмотрения документов является передача в органы и организации личного дела заявителя для установления права на государственные (муниципальные) услуги.

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

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

4.5. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг (в случае, если исполнителем данной административной процедуры является МФЦ).

4.5.1. Выдача заявителю результата предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ осуществляется в следующей последовательности:

заявитель уведомляется специалистом МФЦ по телефону или по электронной почте о готовности пакета документов по результатам предоставления услуги в течение одного рабочего дня после получения МФЦ результата услуги.

4.5.2. Результаты предоставления услуги выдаются заявителю (уполномоченному представителю заявителя), при предъявлении следующих документов:

- 1) документа, удостоверяющего личность Заявителя либо его уполномоченного представителя;
- 2) документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя (в случае, если Заявитель действует через представителя).

4.5.3. После выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, специалист МФЦ осуществляет занесение информации об указанном предоставлении в электронную базу документооборота и (или) в соответствующий журнал.

4.5.4. Заявитель вправе отозвать (забрать) документы в период их рассмотрения или предоставления государственной или муниципальной услуги.

4.5.5. В случае, если заявитель не явился за результатом услуги, результат предоставления государственной (муниципальной) услуги по истечении месяца возвращается в соответствующий орган с одновременным информированием заявителя.

4.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления конкретной государственной (муниципальной) услуги устанавливаются Соглашениями о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5. Организация работы с документами и хранение документов

5.1. Документы, полученные от заявителя (представителя заявителя), в бумажном и (или) в электронном виде, формируются в пакет документов и передаются для исполнения в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в соответствии с запросом заявителя

(представителя заявителя), в сроки, установленные порядками предоставления услуг.

5.2. Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде формируются в пакет документов заявителя и передаются в соответствующий орган.

5.3. Хранение и уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Порядок взаимодействия МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг

Взаимодействие МФЦ и уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

7. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МФЦ

7.1. МФЦ в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений заявителей по вопросам деятельности МФЦ, принятие по ним решений и направление ответа в срок от 5 до 30 календарных дней. В этих целях МФЦ организует прием заявителей и работу с письменными обращениями.

7.2. Жалоба, направленная заявителем через МФЦ на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу или органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, рассматривается в соответствии со ст. 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.

7.3. Поступившие в МФЦ письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц МФЦ, не могут направляться указанным лицам на рассмотрение и подготовку ответа Заявителю.

Обращения заявителей, содержащие обжалование приказов (распоряжений) директора МФЦ, направляются учредителю МФЦ.

7.4. Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей (при повторном обращении заявителей) производится в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

7.5. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на руководителей структурных подразделений МФЦ.

7.6. Для приема обращений заявителей в форме электронных сообщений (Интернет-сообщений), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение автором реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и сообщаемое о невозможности принять обращение при отсутствии этих реквизитов. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

При поступлении Интернет-обращения, если автором указан адрес электронной почты, ему направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в его рассмотрении. После этого обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным.

Ответ на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

7.7.Руководители структурных подразделений МФЦ организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, и на его основе подготавливают предложения направленные на устранение недостатков.

8.Ответственность сотрудников МФЦ

8.1.Несоблюдение требований настоящего Регламента сотрудниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8.2.Сотрудники МФЦ несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством РФ.