

**Регламент работы
муниципального автономного учреждения Семикаракорского района
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»**

1. Общие положения

Термины и определения:

МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, является муниципальным учреждением, созданным муниципальным образованием в целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявитель – это физическое или юридическое лицо, которое обращается за получением государственной или муниципальной услуги в Многофункциональный центр (МФЦ).

Представитель заявителя – лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия.

Информационный киоск – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа Заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в многофункциональном центре.

Центр государственных и муниципальных услуг «Мои документы» – многофункциональный центр, в котором организована работа более пяти окон консультирования и приема-выдачи документов.

ТОСП государственных и муниципальных услуг «Мои документы» – территориально-обособленное структурное подразделение многофункционального центра, в котором организована работа менее трех окон консультирования и приема-выдачи документов.

Режим работы – установленный правилами внутреннего трудового распорядка МАУ МФЦ Семикаракорского района порядок времени работы, включая перерывы для отдыха, проведения технических работ, методической подготовки и пр.

График приема Заявителей – установленный настоящим регламентом порядок времени приема Заявителей, включая перерывы для отдыха.

1.1. Настоящий Регламент работы Муниципального автономного учреждения Семикаракорского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный

закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) и Уставом Муниципального автономного учреждения Семикаракорского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ).

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности МФЦ по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с Заявителями.

1.3. Основным видом деятельности МФЦ является предоставление услуг по принципу «одного окна», что включает следующие административные процедуры:

1.3.1. Прием (регистрация) запросов Заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

1.3.2. Сканирование, копирование представленных Заявителем документов и направление их в электронном виде в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, при наличии заключенного соглашения;

1.3.3. 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 при личном обращении Заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

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

1.3.5. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, и выдача Заявителям на основании данной информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

1.4. Обеспечивающими видами деятельности являются:

1.4.1. Правовое и методическое обеспечение;

1.4.2. Взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;

1.4.3. Информационно – технологическое обеспечение;

1.4.4. Бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;

1.4.5. Материально-техническое и хозяйственное обеспечение;

1.4.6. Кадровый учет и делопроизводство.

1.5. В своей деятельности МФЦ взаимодействует, в том числе, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления (далее – органы власти), иными организациями и учреждениями.

2. Место и время работы МФЦ

2.1. МФЦ расположен по адресу: 346630, РО., г. Семикаракорск, пр-кт. В.А. Закруткина, д.25/2.

2.2. ТОСПы государственных и муниципальных услуг МАУ МФЦ Семикаракорского района, расположены:

2.2.1. В Топилинском сельском поселении, ТОСП расположен по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, х. Топилин, ул. Гагарина, 31.

2.2.2. В Кочетовском сельском поселении, ТОСП расположен по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, ст. Кочетовская, ул. Набережная, 46.

2.2.3. В Сусатском сельском поселении, ТОСП расположен по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, х. Сусат, ул. Молодежная, 48 «В».

2.2.4. В Задоно-Кагальницком сельском поселении, ТОСП расположен по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, ст-ца. Задоно-Кагальницкая, пер. Советский, 3.

2.2.5. В Большемечетновском сельском поселении, ТОСП расположен по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, х. Большемечетный, ул. Советская, 4.

2.2.6. В Бакланниковском сельском поселении, ТОСП расположен по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, х. Бакланники, пер. Новый, 34.

2.3. Режим работы центра МАУ МФЦ Семикаракорского района:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха
Понедельник	08:00	20:00	с 12:00 по 12:50 прием по предварительной записи
Вторник	08:00	17:00	с 12:00 по 12:50 прием по предварительной записи
Среда	08:00	17:00	с 12:00 по 12:50 прием по предварительной записи
Четверг	08:00	17:00	с 12:00 по 12:50 прием по предварительной записи
Пятница	08:00	16:10	с 12:00 по 12:50 прием по предварительной записи
Суббота	08:00	16:30	12:00-12:30
Воскресенье	Выходной		

2.4.График приема Заявителей в центре МАУ МФЦ Семикаракорского района:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха	Время приема дежурных специалистов
Понедельник	11:00	20:00	15:00-15:50	15:00-15:50
Вторник	08:00	17:00	12:00-12:50	12:00-12:50
Среда	08:00	17:00	12:00-12:50	12:00-12:50
Четверг	08:00	17:00	12:00-12:50	12:00-12:50
Пятница	08:00	15:00	12:00-12:50	12:00-12:50
Суббота	08:00	16:30	12:00-12:30	Перерыв
Воскресенье	Выходной			

2.4.1.Еженедельно, в пятницу с 15:00 до 16:10, в центре МАУ МФЦ Семикаракорского района, производят технические работы по обслуживанию оборудования, методическая подготовка сотрудников, планерные совещания.

2.5. Режим работы и график приема Заявителей в ТОСПе МАУ МФЦ Семикаракорского района в Задоно-Кагальницком сельском поселении:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха
Понедельник	08:00	16:00	Без перерыва
Вторник	08:00	16:00	Без перерыва
Среда	08:00	16:00	Без перерыва
Четверг	08:00	16:00	Без перерыва
Пятница	Неприёмный день		
Суббота	Выходной		
Воскресенье	Выходной		

2.6.Режим работы и график приема Заявителей в ТОСПе МАУ МФЦ Семикаракорского района в Кочетовском сельском поселении:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха
Понедельник	08:00	17:00	12:00 - 12:50
Вторник	Неприёмный день		
Среда	08:00	17:00	12:00 - 12:50
Четверг	08:00	17:00	12:00 - 12:50
Пятница	08:00	16:10	12:00 - 12:50
Суббота	Выходной		
Воскресенье	Выходной		

2.7.Режим работы и график приема Заявителей в ТОСПе МАУ МФЦ Семикаракорского района в Сусатском сельском поселении:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха
Понедельник	08:00	17:00	12:00-12:50
Вторник	08:00	17:00	12:00-12:50
Среда	08:00	17:00	12:00-12:50
Четверг	Неприёмный день		
Пятница	Неприёмный день		
Суббота	Выходной		
Воскресенье	Выходной		

2.8.Режим работы и график приема Заявителей в ТОСПе МАУ МФЦ Семикаракорского района в Большемечетновском сельском поселении:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха
Понедельник	Неприёмный день		
Вторник	08:00	17:00	12:00-12:50
Среда	08:00	17:00	12:00-12:50
Четверг	08:00	17:00	12:00-12:50
Пятница	08:00	16:10	12:00-12:50
Суббота	Выходной		
Воскресенье	Выходной		

2.9.Режим работы и график приема Заявителей в ТОСПе МАУ МФЦ Семикаракорского района в Бакланниковском сельском поселении:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха
Понедельник	Неприёмный день		
Вторник	08:00	17:00	12:00-12:50
Среда	Неприёмный день		
Четверг	08:00	17:00	12:00-12:50
Пятница	08:00	16:10	12:00-12:50
Суббота	Выходной		
Воскресенье	Выходной		

2.10.Режим работы и график приема Заявителей в ТОСПе МАУ МФЦ Семикаракорского района в Топилинском сельском поселении:

Дни недели	Время и начало работы	Время окончания работы	Время перерыва для питания и отдыха
------------	-----------------------	------------------------	-------------------------------------

Понедельник	08:00	17:00	12:00-12:50
Вторник	08:00	17:00	12:00-12:50
Среда	Неприёмный день		
Четверг	08:00	17:00	12:00-12:50
Пятница	08:00	16:10	12:00-12:50
Суббота	Выходной		
Воскресенье	Выходной		

2.10.В центре МАУ МФЦ Семикаракорского района организуется исполнение следующих видов деятельности:

- 2.10.1.Планирование деятельности МФЦ;
- 2.10.2.Ведение бухгалтерской отчетности МФЦ;
- 2.10.3.Контроль качества предоставления услуг МФЦ;
- 2.10.4.Хранение и архивирование документов;
- 2.10.5.Рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;
- 2.10.6.Подбор обучение и учет кадров для работы в МФЦ;
- 2.10.7.Администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ);
- 2.10.8.Ведение сайта МФЦ;
- 2.10.9.Правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;
- 2.10.10.Закупки оборотных средств;
- 2.10.11.Внутреннее делопроизводство;
- 2.10.12.Обеспечение доступа Заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг;
- 2.10.13.Информирование Заявителей, осуществление приема и выдачи Заявителям документов, сканирование полученных от Заявителя документов;
- 2.10.14.Осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- 2.10.15.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 и иное не предусмотрено федеральным законом.

2.11.В ТОСПах МАУ МФЦ Семикаракорского района, организуют исполнение основных и обеспечивающих видов деятельности:

- 2.11.1.Информирование Заявителей, осуществление приема и выдачи Заявителям документов, сканирование полученных от Заявителя документов;

2.11.2.Осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления по предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.11.3.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 и иное не предусмотрено федеральным законом;

2.11.4.Обеспечение доступа Заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг.

2.12.В случаях, препятствующих самостоятельному получению государственной или муниципальной услуги в электронной форме непосредственно через Единый портал государственных и муниципальных услуг (в частности, при отсутствии у Заявителя достаточных навыков владения компьютером и (или) сетью Интернет), специалист МФЦ оказывает содействие Заявителю.

2.13.МАУ МФЦ Семикаракорского района вправе осуществлять иную приносящую доход деятельность, отвечающую целям создания учреждения.

3.Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

3.1.В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ МФЦ выполняет следующие административные процедуры (действия):

3.1.1.Информирование заявителей о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии; о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и др.; о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг; о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования; иную информацию, связанную с деятельностью МФЦ при личном обращении заявителя, поступлении обращении по телефону, по электронной почте;

3.1.2.При личном обращении заявителя в 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. Время предоставления консультации не должно превышать 20 минут, время ожидания в очереди для получения информации о государственных (муниципальных) услугах не должно превышать 15 минут.

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

3.1.4. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ, или заполненной формы вопроса с сайта МФЦ, содержащей запрос заявителя, сотрудники МФЦ в течение трёх рабочих дней подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам. Данное обращение регистрируется сотрудниками МФЦ. Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты. К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

3.1.5. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, приветствия, имени.

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

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

Прием Заявителей осуществляется в порядке очереди.

Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя и должность специалиста МФЦ.

Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

Последовательность приема и выдачи документов специалистом по приему и выдаче документов МФЦ:

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

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

документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

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

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

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

3.2.6. Готовит заявление заявителя с последующим представлением на ознакомление и подпись заявителю.

3.2.7. Определяет основания получения заявителем установленных видов государственных и муниципальных услуг. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме видов, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы, установленные действующим законодательством по оказанию данных видов государственных и муниципальных услуг, о чем в соответствующем разделе заявления делается отметка. Экземпляр необходимого для предоставления государственных и муниципальных услуг перечня документов выдается на руки заявителю.

3.2.8. Готовит и распечатывает расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью работника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю.

Результатом приема документов является формирование соответствующего дела в информационно-программной системе многофункционального центра и выдача расписки на руки заявителю.

Заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной и 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, а также документацию полученную в рамках межведомственного взаимодействия.

3.2.9. Специалист по приему и выдаче документов передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов.

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

При обращении заявителя (представителя заявителя) сотрудник МФЦ выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

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

3.2.12. 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. Порядок взаимодействия сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления.

4.1. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, которое осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

5. Хранение документов в МФЦ

5.1. Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

5.2. Отчеты МФЦ об основных видах деятельности хранятся:

5.2.1. Сводные годовые и с большой периодичностью – постоянно;

5.2.2. Годовые и с большей периодичностью – постоянно;

5.2.3. Полугодовые – пять лет;

5.2.4.Квартальные – пять лет;

5.2.5.Месячные – один год.

5.3.Исчисление срока хранения документов производится с 1 января года, следующего за годом окончания их делопроизводством.

6.Рассмотрение обращений и организация приема Заявителей по вопросам деятельности МФЦ.

6.1.Рассмотрение обращений в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

Обращение, поступившее в МФЦ, порядок рассмотрения которого регулируется Федеральным законом № 59-ФЗ, рассматривается **в течение 30 дней** со дня его регистрации в МФЦ.

В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном порядке запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, руководитель МФЦ вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если поставленные вопросы в обращении не входят в компетенцию МФЦ, данное обращение в течение **7-ми дней** со дня регистрации в МФЦ направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. В этом случае гражданину направляется уведомление о переадресации его обращения.

В исключительных случаях обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации **в сфере миграции**, направляется в течение **5-ти дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры, указаны конкретные сроки выполнения работ, проведения других мероприятий и гражданин проинформирован о результатах в письменной или электронной форме.

Ответ на обращение должен быть оформлен на официальном бланке МФЦ в соответствии с правилами делопроизводства и направлен в адрес гражданина по указанным контактным данным. Ответ на обращение направляется в электронной форме по адресу электронной почты либо в письменной форме по почтовому адресу, указанным в обращении.

6.2. Рассмотрение обращений в порядке, установленном Федеральным законом № 210-ФЗ.

Согласно статье 2 Федерального закона № 210-ФЗ жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (далее – Жалоба) – это требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя территориальным органом 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 – органом, предоставляющим государственную услугу), органом местного самоуправления (далее – органом, предоставляющим муниципальную услугу), МФЦ, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, работником МФЦ, государственным или муниципальным служащим либо привлекаемыми организациями или их работниками при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с Жалобой в случаях, предусмотренных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения Жалобы установлены статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

Порядки подачи и рассмотрения Жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ установлены:

- Правительством Российской Федерации – постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

- Правительством Ростовской области – постановление Ростовской области от 16.05.2018 № 315 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ростовской области и их работников».

В случае, если иным федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения Жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих

муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ и вышеуказанных постановлений, не применяются.

В случае, если жалоба не соответствует требованиям, установленным Федеральным законом № 210-ФЗ и вышеуказанными нормативными правовыми актами, она рассматривается в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ либо подразделом 6.3 «Рассмотрения электронных сообщений» настоящего Регламента.

При поступлении в МФЦ Жалобы заявителя на решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, МФЦ обеспечивает её передачу в соответствующий орган власти по принадлежности в порядке и сроки, которые установлены соответствующим соглашением о взаимодействии между Уполномоченным МФЦ и органом, предоставляющим государственную услугу, либо соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В случае указания заявителем МФЦ в качестве места для получения ответа о рассмотрении соответствующим органом власти его Жалобы, заявитель информируется МФЦ о поступлении ответа не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления в МФЦ.

В случае если Жалоба подана заявителем в МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, МФЦ в течение **3-х рабочих дней** со дня регистрации в МФЦ обеспечивает её направление в уполномоченные на её рассмотрение орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, МФЦ, привлекаемую организацию, учредителю МФЦ и информирует заявителя о перенаправлении Жалобы.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

В случае поступления в МФЦ Жалобы на решения и действия (бездействие) работников МФЦ, МФЦ обязан рассмотреть **в течение 15 рабочих дней** со дня её регистрации в МФЦ, 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 рабочих дней со дня её регистрации в МФЦ, если более короткие сроки рассмотрения Жалоб не установлены в МФЦ.

Ответ МФЦ по результатам рассмотрения Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ (далее – Ответ) должен быть направлен заявителю в письменной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения. Ответ может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Ответ должен быть оформлен на официальном бланке МФЦ в соответствии с правилами делопроизводства.

6.3. Рассмотрение электронных сообщений.

В целях настоящего Регламента электронными сообщениями признаются обращения (письма) граждан, поступившие в МФЦ в электронном виде по электронной почте МФЦ, на Портале сети МФЦ.

Срок рассмотрения МФЦ электронных сообщений и направления ответа:

- по электронной почте МФЦ, на официальном аккаунте в социальной сети «ВКонтакте», на Портале сети МФЦ - составляет 3 - 5 рабочих дня со дня регистрации в МФЦ;

- посредством портала «Ваш контроль» - составляет 15 дней с момента получения.

В случае поступления в МФЦ электронного сообщения по электронной почте ответ заявителю направляется в электронном виде на адрес электронной почты, с которого направлено данное сообщение, либо по адресу, указанному в тексте обращения.

Ответ на обращение предоставляется при наличии в обращении данных, достаточных для идентификации заявителя (фамилия, имя, отчество (при наличии), контактный телефон, номер дела либо наименование услуги). Если информации для подготовки ответа недостаточно заявителю направляется дополнительный запрос.

6.4. Прием Заявителей руководителем МФЦ, ведется по графику:

Вторник 11:00 - 13:00

Четверг 14:00 - 16:00

6.5. 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) должностных лиц МФЦ, не могут направляться указанным лицам на рассмотрение и подготовку ответа Заявителю.

Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен 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.

6.6. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), не поддающиеся прочтению, содержащие

оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие тексты одного обращения, направленные в различные органы государственной власти или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются.

В МФЦ, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения Заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства Российской Федерации и практики его применения, практики применения нормативных правовых актов МФЦ, проведения экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций. В указанных случаях об этом информируются Заявители.

Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в правоохранительные органы.

6.7. МФЦ не рассматривает интернет-обращение в следующих случаях:

6.7.1. Указание Заявителем недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

6.7.2. Поступление дубликата уже принятого Интернет-обращения;

6.7.3. Поступление обращения без необходимых документов и электронно цифровой подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

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

7. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

7.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МАУ МФЦ Семикаракорского района осуществляется ответственным специалистом, в соответствии с требованиями, утвержденными приказом МФЦ.

7.2. К входящей корреспонденции (далее – входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, Документы, поступившие в МАУ МФЦ Семикаракорского района, подлежат обязательному контролю ведущим специалистом по защите информации. После проверки, входящие документы регистрируются специалистом МАУ МФЦ Семикаракорского района. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются.

Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются руководителю МФЦ.

7.2. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется уполномоченным специалистом МФЦ.

7.3. Срок исполнения входящих документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 календарных дней (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

Изменение срока исполнения производится должностным лицом, установившим этот срок. При необходимости продления срока, установленного для исполнения входящего документа, уполномоченный специалист за три рабочих дня до дня истечения срока исполнения входящего документа готовит мотивированную просьбу об изменении срока на имя директора МФЦ и одновременно информирует Заявителя и уполномоченного специалиста, контролирующего срок прохождения документов, об изменении срока исполнения документа.

При временном отсутствии уполномоченного специалиста входящий документ по согласованию с руководителем МФЦ передается для исполнения другому специалисту.

Если исполнение входящего документа поручено нескольким специалистам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет специалист, указанный в резолюции первым.

Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля специалистом МФЦ после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждением исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

7.4.К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма руководителя МФЦ, письма, запросы, телеграммы и другие документы МФЦ, подготовленные в адрес органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, иных организаций, а также Заявителей.

Исходящая корреспонденция принимается к отправке и регистрируется специалистом МФЦ в течение рабочего дня.

8.Порядок обжалования действий (бездействия), сотрудников при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

8.1.Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

8.2.Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административных регламентов и настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой к руководителю МФЦ или органа власти предоставляющего государственные и муниципальные услуги.

8.3.Заявитель имеет право:

8.3.1.Обратиться с жалобой лично;

8.3.2.Направить письменное обращение, жалобу (претензию,обращение) по почте (заказным письмом) или курьером;

8.3.3.Обратиться с жалобой через личный кабинет на Портале <http://mfc61.ru>;

8.3.4.Обратиться с жалобой в орган власти предоставляющий государственные и муниципальные услуги;

8.4.Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

8.5.Заявители могут обратиться по вопросу защиты своих прав в прокуратуру, по месту жительства.

9.Ответственность сотрудников МАУ МФЦ Семикаракорского района.

9.1.Несоблюдение требований настоящего Регламента специалистами МФЦ влечет дисциплинарную ответственность.

9.2.Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации.

9.3.Специалисты МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.