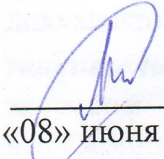


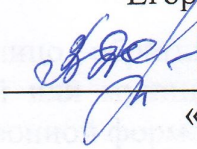
СОГЛАСОВАНО :

Председатель ПК


А.П.Павлов
«08» июня 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ :

Директор МАУ МФЦ
Егорлыкского района


В.Л.Дорошенко
«08» июня 2018 г.



Протокол № 8 от «08» июня 2018 г.

«ОДОБРЕНО»

на собрании трудового коллектива

Протокол № 8 от «08» июня 2018 г.

**Регламент работы Муниципального автономного учреждения
Егорлыкского района «Многофункциональный Центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Регламент работы (далее - Регламент) муниципального автономного учреждения Егорлыкского района «Многофункциональный Центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — МФЦ) 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), постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Правила организации МФЦ) и Уставом МФЦ.
- 1.2. Регламент устанавливает порядок оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении в муниципальном автономном учреждении Егорлыкского района «Многофункциональный Центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуги), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления услуг, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг в МФЦ.
- 1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

МФЦ - многофункциональный Центр предоставления государственных и муниципальных услуг - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на

В настоящем списке пронумеровано, прошито

организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

консультант - работник отдела консультирования, приема и выдачи документов МФЦ;

операционист - работник отдела консультирования, приема и выдачи документов МФЦ;

заявитель - физическое или юридическое лицо, обратившееся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

представитель заявителя - лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

государственная услуга - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003

№ 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

результат предоставления государственной (муниципальной) услуги - материальные и нематериальные блага (в том числе документы установленного образца), являющиеся конечной целью предоставления государственной (муниципальной) услуги и подлежащие передаче заявителю

межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг

взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным законодательством;

Информационное терминальное устройство (инфомат) - программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

платежный терминал - программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;

жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

- 1.4. Настоящий Регламент определяет режим работы МФЦ, последовательность действий работников МФЦ, порядок взаимодействия между МФЦ и государственными органами, органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

1.5. График (режим) работы МФЦ.

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в центральном офисе:

Понедельник	08.00 – 17.00	Без перерыва
Вторник	08.00 – 17.00	Без перерыва
Среда	08.00 – 17.00	Без перерыва
Четверг	08.00 – 17.00	Без перерыва
Пятница	08.00 – 17.00	Без перерыва
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в территориально обособленных структурных подразделениях в сельских поселениях Егорлыкского района: Роговское, Балко-Грузское, Шаумяновское сельские поселения:

Понедельник	08.00 – 14.40	Перерыв 12.00- 13.00
Вторник	08.00 – 14.40	Перерыв 12.00-13.00
Среда	08.00 – 14.40	Перерыв 12.00-13.00
Четверг	08.00 – 14.40	Перерыв 12.00-13.00
Пятница	08.00 – 14.40	Перерыв 12.00-13.00
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

1.6. Контактная информация МФЦ:

Юридический и фактический адрес:

347660, Ростовская область,
Егорлыкский район, станица
Егорлыкская, переулок Гагарина, 86
8 (863 70) 2-04-15;
8 (863 70) 2-04-56

Номера телефонов:

Адрес Интернет-портала МФЦ:

www.egorlyk.mfc61.ru

Адрес электронной почты:

egorlyk.mfc@mail.ru

1.7. Время предоставления перерыва для отдыха и питания сотрудников МАУ МФЦ Егорлыкского района устанавливается Коллективным договором МАУ МФЦ Егорлыкского района и дополнительным соглашением к нему.

1.8. МФЦ организует исполнение следующих основных видов деятельности:

1.8.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и утвержденными административными регламентами соответствующих государственных и муниципальных услуг.

1.8.2. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

1.8.3. Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с

использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

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

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

1.8.6. Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

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

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

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

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

1.9. МФЦ осуществляет свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг (в рамках иных видов деятельности — платные услуги) по утвержденному прейскуранту цен.

1.10. МАУ МФЦ Егорлыкского района работает согласно Кодекса работы МФЦ и Стандартов Сервиса МФЦ Ростовской области, утвержденных комиссией по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия.

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

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема и выдачи документов.

1.11.1. В секторе информирования и ожидания расположены:

- окна консультантов для осуществления информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

- информационные стенды, информационные перекидные системы, содержащие информацию о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников МФЦ;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;
- информационные терминальные устройства, обеспечивающие доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

- электронная система управления очередью;

- платежный терминал;

- места ожидания для посетителей;

- информационные терминальные устройства;

- бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.

1.11.2. В секторе приема и выдачи документов расположены:

- окна приема посетителей.

Окна приема заявителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

2. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг

2.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ или работниками органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ.

2.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

2.2.1. Непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя.

2.2.2. По телефону работником отдела консультирования, приема и выдачи документов.

2.2.3. С использованием Интернет-портала МФЦ.

2.2.4. По электронной почте.

2.2.5. Посредством SMS-уведомлений на мобильный телефон заявителя, e-mail-уведомлений на адрес электронной почты заявителя.

2.2.6. С использованием средств массовой информации.

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

2.2.8. Обеспечение доступа заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

2.3. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

2.4. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется:

2.4.1. При личном обращении заявителя в МФЦ.

2.4.2. По письменному обращению заявителя.

2.4.3. По обращению заявителя с использованием электронной почты.

2.4.4. По телефону.

2.4.5. По обращению заявителя через Интернет-портал МФЦ.

2.5. Время ожидания в очереди в секторе информирования и ожидания для получения информации о государственных и муниципальных услугах не должно превышать 15 минут.

3. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ

3.1. Порядок приема документов ответственным работником:

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

3.1.2. Проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, 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.

3.1.3. Задаёт параметры поиска сведений о заявителе в ИИС ЕС МФЦ РО, содержащем информацию о получателе государственных и муниципальных услуг (в случае повторного предоставления (продления срока предоставления) государственных и муниципальных услуг).

3.1.4. Определяет основания получения заявителем государственных и муниципальных услуг, являющихся причиной обращения. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме видов, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и информирует его о перечне документов, необходимых для предоставления данных видов государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством. Перечень документов, необходимых для предоставления иных видов государственных и муниципальных услуг, выдается на руки заявителю.

3.1.5. Сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, сверяет копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам (либо ставит штамп «Копия верна»), заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

3.1.6. Если копии необходимых документов не представлены, производит копирование документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам (либо ставит штамп «Копия верна»), заверяет своей подписью с указанием должности, фамилии и инициалов. Сканирует документы в ИИС ЕС МФЦ РО.

3.1.7. При установлении фактов отсутствия необходимых для предоставления услуги документов, которые не находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), или несоответствия представленных документов требованиям, установленным законом, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и

муниципальных услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

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

3.1.9. Готовит и распечатывает опись и расписку в получении документов. Расписка с регистрационным номером, датой и подписью работника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке указывается срок получения государственной (муниципальной) услуги.

Результатом приема документов является формирование соответствующего дела в ИИС ЕС МФЦ РО и выдача расписки на руки заявителю.

3.1.10. 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 органы, предоставляющие государственные услуги, в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в органы и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

3.1.11. Специалист передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов.

3.2. Порядок выдачи результата предоставления государственной и муниципальной услуги специалистом:

3.2.1. Если заявитель при подаче заявления о предоставлении государственной и муниципальной услуги подал заявление на предоставление доступа к дополнительным электронным сервисам ИИС ЕС МФЦ РО по информированию о ходе предоставления услуг – «SMS - Информ», «E-mail - Информ», то уведомление о готовности документов направляется ему автоматически на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, указанные в данном заявлении в день исполнения услуги.

3.2.2. Результат предоставления услуги выдается заявителю (представителю заявителя), при предъявлении следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя);
- документа, подтверждающего полномочия, представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя);
- расписки в получении документов.

3.2.3. Специалист знакомит заявителя с перечнем и содержанием вызываемых документов.

3.2.4. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

3.2.5. При необходимости экземпляр исполненного документа с подписью заявителя передается специалистом в информационно-аналитический отдел для отправки в архив органа, организации, подготовившей его.

3.3. Работник МФЦ не несет ответственности за решения органа, предоставляющего государственные услуги, органа, предоставляющего муниципальные услуги, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

4. Порядок обработки документации и взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги, с органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг

4.1. Работник информационно-аналитического отдела:

4.1.1. Принимает комплект документов от работника отдела приема и выдачи документов.

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

4.1.3. На основании дела по конкретному заявителю после его регистрации (в том числе в ИИС ЕС МФЦ РО) организует работу по комплектованию дела недостающими документами, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для чего формирует межведомственные запросы в адрес данных органов и организаций, с использованием защищенных каналов связи, ЭП, СМЭВ, почтового отправления, курьерской доставки.

4.1.4. Принимает от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг от органов и организаций результаты обработки межведомственных запросов, вносит данные в ИИС ЕС МФЦ РО.

4.1.5. Передает доукомплектованное дело для принятия решения непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в орган или организацию, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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

4.1.7. Передает результат предоставления государственной (муниципальной) услуги специалисту по выдаче документов для уведомления заявителя об исполнении услуги и выдачи результата.

4.2. Взаимодействие работников информационно-аналитического отдела с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

4.2.1. Прием – передача документов, возврат документов осуществляется работниками информационно-аналитического отдела на основании реестра.

4.2.2. График приема – передачи документов согласовывается директором МФЦ с руководителями органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4.3. Общий срок взаимодействия работника МФЦ с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг определяется действующим законодательством и соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.4. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать пяти рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

5. Контроль предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1. Текущий контроль за сроками предоставления государственных (муниципальных) услуг, за сроками подготовки ответов на межведомственные запросы и соблюдением последовательности действий осуществляется должностными лицами МФЦ, которыми являются работники информационно-аналитического отдела.

5.2. Основанием для процедуры контроля за сроками предоставления ответов на межведомственные запросы является передача межведомственного запроса о предоставлении документов и информации в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, иные государственные органы, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в которых находятся запрашиваемые документы и информация.

5.3. Основанием для процедуры контроля за сроками рассмотрения документов является передача в орган, предоставляющий государственную

услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в орган или организацию, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг документов заявителя для установления права на государственные и муниципальные услуги.

5.4. Контроль за сроками рассмотрения документов осуществляется в соответствии со сроками рассмотрения документов, установленными действующим законодательством и соответствующими административным регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.5. В случае нарушения контрольных сроков рассмотрения документов, предоставления ответов на межведомственные запросы работник направляет запрос в соответствующие органы и организации.

6. Требования к местам предоставления государственной и муниципальной услуги

6.1. Помещение МФЦ, предназначенное для работы с заявителями, располагается на нижнем этаже здания и имеет отдельный вход.

6.2. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

6.3. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

6.4. В МФЦ предусматривается отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

6.5. На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

6.6. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

6.7. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами, с доступом к программному комплексу.

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

Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- когда оператор освобождается, раздается мелодичный сигнал с оповещением, что заявитель с номером ... приглашается к окну номер ... Одновременно на центральном информационном табло и на табло оператора напротив номера оператора высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору;
- если заявитель с талоном электронной очереди не подходит к оператору после 2-х повторных вызовов с периодичностью не менее 30 секунд, оператор определяет талон электронной очереди заявителя в область неявки. Из области неявки, талон электронной очереди вызывается автоматически, не менее чем через 3 и не более чем через 10 талонов электронной очереди.

6.9. При обслуживании заявителей – льготных категорий граждан (инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, заявители, находящиеся в МФЦ с детьми-инвалидами, граждане 80 лет и старше) с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение государственной или муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди.

Вышеуказанные заявители – льготные категории граждан вместе с полученным талоном предъявляют специалистам МФЦ, осуществляющим выдачу талонов, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

6.10. Выдача талонов электронной очереди автоматически приостанавливается за 30 минут до окончания работы МФЦ.

6.11. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, соблюдают стиль одежды согласно Стандарта Сервиса МФЦ.

7. Хранение документов

7.1. Невостребованный документ при предоставлении государственной и муниципальной услуги хранится в информационно-аналитическом отделе согласно сроков, установленных соглашениями о взаимодействии с органами власти.

7.2. Хранение документов, таких как бланки строгой отчетности в МФЦ, должно осуществляться в сейфах, запираемых металлических шкафах или шкафах для бумаг, оборудованных механизмом для запираания. Контроль за хранением документов в МФЦ осуществляет директор МФЦ.

8. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу,

должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего многофункционального центра, работника многофункционального центра, также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников

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

8.1.1. нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года»;

8.1.2. нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. 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 порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года»;

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

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

8.1.5. 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 порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года».

8.1.6. 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.

8.1.7. Отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. 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 порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года».

8.1.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.

8.1.9. 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 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 порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года».

8.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа,

предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», подаются руководителям этих организаций.

8.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

8.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от

27.07.2010 года», и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

8.5. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года» и настоящей статьи не применяются.

8.6. Жалоба на решения и (или) 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 при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

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

8.8. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.9. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 27.07.2010 года», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

1) 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

8.11. 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.

8.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

8.13. Положения настоящего Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

8.14. В Российской Федерации создается федеральная информационная система досудебного (внесудебного) обжалования, которая является федеральной государственной информационной системой. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

9. Ответственность сотрудников МФЦ

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

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

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

9.2.2. За своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу.

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

