

**Регламент работы
муниципального автономного учреждения Боковского района
«Многофункциональный центр по предоставлению
государственных и муниципальных услуг»
(в новой редакции)**

1. Общие положения

Термины и определения

МФЦ	–	многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг является государственным или муниципальным учреждением (в том числе автономным учреждением), созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг
консультант	–	работник сектора приема и выдачи документов МФЦ
операционист	–	работник сектора приема и выдачи документов МФЦ
заявитель	–	физическое или юридическое лицо, обратившееся в 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 (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре

1.1. Регламент работы муниципального автономного учреждения Боковского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) разработан в соответствии с постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679, Уставом муниципального

автономного учреждения Боковского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий Регламент определяет режим работы МФЦ, последовательность действий работников МФЦ и порядок взаимодействия между МФЦ и органами и организациями, участвующими в предоставлении услуги.

1.3. График (режим) работы МФЦ.

Часы приема заявителей работниками МФЦ в центральном офисе:

понедельник, вторник,
среда, четверг

с 8-00 до 20-00 без перерыва

пятница

с 8-00 до 17-00 без перерыва

суббота

с 9-00 до 13-00

воскресенье

выходной

Часы приема заявителей работниками МФЦ в центрах доступа к услугам в поселениях:

Понедельник	8.00 – 12.00
Вторник	8.00 – 12.00
Среда	8.00 – 12.00
Четверг	8.00 – 12.00
Пятница	8.00 – 12.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

1.4. Контактная информация МФЦ:

Юридический адрес:

346250, Ростовская область,
Боковский район, ст-ца
Боковская, пер. Теличенко, 18

№ телефонов:

(86382) 3-15-36
(86382) 3-12-79

Адрес сайта МФЦ в сети Интернет:

www.mfc61.ru

1.5. На базе МФЦ предоставляются услуги по следующим направлениям:

- а) в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- б) в сфере регулирования предпринимательской деятельности;
- в) в сфере социального обслуживания населения.

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

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей.

1.6.1. В секторе информирования расположены:

- окна консультантов для осуществления информирования заявителей о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах;
- информационные стенды, содержащие информацию о государственных (муниципальных) услугах;
- информационные киоски, содержащий информацию о государственных и муниципальных услугах в электронном виде;

Информационные стенды и информационный киоск предоставляют следующую информацию:

- режим работы МФЦ, юридический (фактический) адрес МФЦ, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты;
- перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- перечень документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;
- срок предоставления услуги;
- порядок приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействий), а также решений должностных лиц;
- образцы заявлений получателей государственных и муниципальных услуг.

1.6.2. В секторе ожидания расположены:

- электронная система управления очередью;
- места ожидания для посетителей;
- бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.

1.6.3. В секторе приема заявителей расположены:

- окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

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

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

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 телефонного центра МФЦ;
- 2.2.3. с использованием Интернет-сайта МФЦ;
- 2.2.4. по электронной почте;
- 2.2.5. с использованием средств массовой информации;
- 2.2.6. издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

2.3. Информация о государственных и муниципальных услугах

предоставляется бесплатно.

2.4. Информация о государственных (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.

2.5. 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 20 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных (муниципальных) услугах не должно превышать 15 минут.

2.6. При консультировании по письменным обращениям ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 15 календарных дней с момента получения обращения.

2.7. При консультировании по электронной почте в адрес заявителя направляется ответ на вопрос с указанием фамилии, имени, отчества, должности и контактного номера телефона исполнителя. Ответ направляется по электронной почте в срок не позднее 15 календарных дней с момента поступления обращения.

2.8. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой форме информирует обратившихся граждан о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника.

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

3. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ

3.1. Последовательность приема и выдачи документов работником отдела приема и выдачи документов МФЦ (операционистом):

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

3.1.2. Проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, 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. Задает параметры поиска сведений о заявителе в ИИС МФЦ, содержащем информацию о получателе государственных (муниципальных) услуг (в случае повторного предоставления (продления срока предоставления) государственных (муниципальных) услуг).

3.1.4. 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.

3.1.5. 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.

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

3.1.7. Готовит заявление заявителя с последующим представлением на подпись заявителю.

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

3.1.9. Выдает квитанции на оплату государственной пошлины, квитанции на оплату услуг органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, квитанции по оплате работ за изготовление документов органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

3.1.10. Готовит и распечатывает расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки 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 информационно-программной системе многофункционального центра и

выдача расписки на руки заявителю.

3.1.11. Заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

3.1.12. Операционист передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов.

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

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

3.1.15. 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 обработки документации

4.1. Работник, ответственный за обработку документации:

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

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

4.1.3. Отражает факт начала работ по конкретному делу в информационно-программной системе МФЦ.

4.1.4. 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.

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

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

4.1.7. Передает результат предоставления государственной (муниципальной) услуги работнику, ответственному за выдачу документов.

4.2. Порядок предоставления услуг на базе МФЦ (в том числе перечень

документов, необходимый для получения услуги, сроки оказания услуг и пр.) определяется в соответствии с регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, принятыми федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Ростовской области, органами местного самоуправления, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг

5. Контроль предоставления государственных (муниципальных) услуг

5.1. Текущий контроль за сроками предоставления государственных (муниципальных) услуг и соблюдением последовательности действий осуществляется должностным лицом МФЦ, которым является работник, ответственный за обработку документации.

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

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

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

Органы и организации в течение 8 рабочих часов отвечают на запрос контрольно-аналитической службы МФЦ.

5.5. Работник, ответственный за обработку документов, в течение 8 рабочих часов на основе ответа соответствующих органов и организаций готовит ответ заявителю с разъяснением причин задержки и указанием нового срока предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Хранение документов

6.1. Невостребованный запрашиваемый документ при предоставлении государственной (муниципальной) услуги хранится в отделе приема и выдачи документов МФЦ в течение 3 месяцев от даты его поступления в МФЦ, затем передается в отдел информационно-аналитической обработки документов для передачи в архив организации, подготовившей его.

6.2. Невостребованный мотивированный отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги хранится в отделе приема и выдачи документов МФЦ в течение 21 рабочего дня от даты его оформления, затем передается в отдел информационно-аналитической обработки документов для отправки его по почте с уведомлением о вручении.

Директор МАУ МФЦ
Боковского района



М.Ю. Обнизова