

**Муниципальное автономное учреждение
«Гайский многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

П Р И К А З

03.04.2019 года

№ 39-ОД

Об утверждении регламента работы МАУ «ГМФЦ»

В целях организации качественного и эффективного предоставления государственных и муниципальных услуг работниками МАУ «ГМФЦ» приказываю:

1. Утвердить Регламент работы Муниципального автономного учреждения «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (Приложение)
2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Ю.А. Григорьева

Утвержден приказом
директора МАУ «ГМФЦ»
от 03.04.2019 № 39-04

**Регламент работы
Муниципального автономного учреждения
«Гайский многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» (МФЦ)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент деятельности Муниципального автономного учреждения «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ), Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Правила) и Уставом Муниципального автономного учреждения «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности Муниципального автономного учреждения «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - заявители).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг — российская организация независимо от организационно — правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Уполномоченный многофункциональный центр — один многофункциональный центр, расположенный на территории Оренбургской области, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги (далее — уполномоченный МФЦ).

Привлекаемые организации (иные организации) — организации, привлекаемые к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 №210-ФЗ;

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

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органам местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Заявитель — физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие услуги на базе МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Административный регламент — нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно -телекоммуникационных технологий, включая

использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В Целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

Принцип «одного окна» - принцип, в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Участники МФЦ — территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Оренбургской области, государственные внебюджетные фонды, органы местного самоуправления государственные и муниципальные услуги которых предоставляются в МФЦ, организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также организации (лица), предоставляющие заявителям дополнительные (сопутствующие) услуги.

Автоматизированная информационная система — система автоматизации всех основных процессов, протекающих в МФЦ (АИС МФЦ).

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.

Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация — государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления.

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 предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 №210-ФЗ 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 предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ государственных или муниципальных услуг, на основании запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги или комплексного запроса и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (далее — жалоба) — 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, работником многофункционального центра, государственным или муниципальным служащим либо организациями, предусмотренными частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, или их работниками при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

2. Местонахождение и график работы МФЦ

2.1. Муниципальное автономное учреждение «Гайский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» расположено на территории Оренбургской области по адресу:

462631, Оренбургская область, город Гай, ул. Ленина, 23.

Центр телефонного обслуживания: (35362) 4-99-94

Адрес электронной почты: mfc-gai@ya.ru

2.2. Работа МФЦ организуется по следующему графику (режиму):

Дни приема	Часы приема
Понедельник	8.00-18.00*
Вторник	8.00-20.00*
Среда	8.00-18.00*

Четверг	8.00-18.00*
Пятница	8.00-18.00*
Суббота	8.00-15.00*
Воскресенье	Выходной

*Прием документов от заявителей заканчивается за 30 минут до окончания рабочего времени.

2.3. Информацию о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах МФЦ можно получить:

- на официальном сайте МФЦ - <http://гмфц.рф/>
- на сайте Администрации города Гая Оренбургской области - www.gy.orb.ru;
- в центре телефонного обслуживания МФЦ по телефону (35362) 4-99-94;
- на вывеске перед входом в помещение МФЦ;
- на информационных стендах МФЦ.

2.4. Прием телефонных обращений от населения осуществляется по телефону (35362) 4-99-94 в соответствии с графиком:

Дни приема	Часы приема
Понедельник	8.00-18.00
Вторник	8.00-20.00
Среда	8.00-18.00
Четверг	8.00-18.00
Пятница	8.00-18.00
Суббота	8.00-15.00
Воскресенье	Выходной

2.5. График работы МФЦ может быть изменен руководителем МФЦ с учетом анализа графика работы органов власти и организаций, предоставляющих услуги, при этом прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 6 дней в неделю. График (режим) работы многофункционального центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

2.6. Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МФЦ в порядке «живой» очереди, в порядке электронной системы управления очередью и по предварительной записи заявителя на определенные время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

3. Требования к порядку информирования заявителей

3.1. МФЦ осуществляет информирование заявителей посредством размещения информации на официальном сайте МФЦ, через центр телефонного обслуживания МФЦ по телефону +7(35362) 4-99-94, по электронной почте: mfc-

gai@ya.ru, при личном обращении заявителя в МФЦ специалистом — консультантом, на вывеске перед входом в помещения МФЦ, на информационных стендах в МФЦ, публикации в средствах массовой информации, издания информационных раздаточных материалов (брошюр, буклетов, календарей и др.).

3.2 Информационные стенды МФЦ размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом, формат листа — А4, текст — прописные буквы. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделены жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение государственной или муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

3.3. В помещении МФЦ сектор информирования и ожидания включает в себя:
3.3.1. информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;

- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

3.4. МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

3.5. Лица, ответственные за индивидуальное устное информирование лично или по телефону, являются сотрудниками МФЦ.

Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

При консультировании по телефону, специалист должен назвать свою фамилию и имя, должность, а затем в вежливой форме, четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

Если специалист не может ответить на вопрос самостоятельно, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МФЦ. Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Рекомендуемое время для телефонного разговора не более 10 минут, личного устного информирования - не более 20 минут.

3.6. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МФЦ, по вопросам, входящим в компетенцию МФЦ, ответ на данное обращение осуществляется в форме направления электронного письма на адрес электронной почты заявителя или посредством почтового отправления. Письменный ответ должен содержать четкие ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, должность и подпись уполномоченного лица.

Ответ на обращение направляется заявителю, согласно Федеральному закону от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МФЦ, по вопросам, относящимся к компетенции органа или организации, предоставляющих услуги через МФЦ, уполномоченное лицо в день получения такого обращения, направляет поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты соответствующего органа или организации. Заявителю направляется мотивированный ответ о передаче его обращения для рассмотрения по принадлежности.

4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

4.1. Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг в порядке электронной системы управления очередью имеет следующую последовательность действий:

- выбор заявителем (либо специалистом МФЦ) услуги из перечня услуг, отображенных на экране терминала;
- получение талона электронной очереди;
- вызов заявителя с помощью звукового сигнала оповещения с одновременным отображением номера талона на табло.

Если заявитель после звукового сигнала оповещения и отображения номера на табло не подходит к соответствующему «окну» в течение 2 минут, очередь аннулируется, прием заявителя по пропущенному талону не осуществляется. Вызов заявителя производится однократно.

Обслуживание заявителей, относящихся к льготным категориям граждан (п.4.2.11), осуществляется вне очереди.

Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги и не более трех талонов на одно физическое или юридическое лицо.

4.2. Заявителям предоставляется возможность на подачу запроса о предоставлении государственных или муниципальных услуг воспользоваться предварительной записью.

Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по телефону центра телефонного обслуживания МФЦ;
- через официальный сайт МФЦ в сети Интернет.

4.2.1. При осуществлении предварительной записи способами, указанными в пункте 4.2. Регламента, заявитель сообщает следующие данные:

- для заявителя — физического лица: фамилия, имя отчество (последнее — при наличии);
- для заявителя — юридического лица: наименование юридического лица;
- номер телефона для контакта;
- адрес электронной почты (по желанию);
- желаемые дата и время представления запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- наименование услуги;
- количество объектов (в случае необходимости и не более 9 единиц).

4.2.2. В случае несоответствия сведений (недостоверности сведений), которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

4.2.3. При осуществлении предварительной записи через официальный сайт МФЦ в сети Интернет заявитель заполняет форму запроса с указанием контактных данных, после чего специалист МФЦ связывается с заявителем для уточнения деталей.

Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей.

4.2.4. При осуществлении предварительной записи путем личного обращения заявителю выдается талон — подтверждение, содержащий информацию о дате и времени запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

4.2.5. При осуществлении предварительной записи по телефону центра телефонного обслуживания МФЦ заявителю сообщаются дата и время приёма документов, а в случае, если заявитель сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес также направляется талон - подтверждение.

4.2.6. Запись заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

4.2.7. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки в назначенное время приема.

4.2.8. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

4.2.9. При отсутствии заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

4.2.10. Приём заявителей по предварительной записи осуществляется в течение всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема заявителей.

4.2.11. Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам I и II группы, а также гражданам, рожденным до 1945 года при предъявлении ими соответствующих документов (удостоверение ветерана, справка, подтверждающая инвалидность, паспорт) обеспечивается возможность представить документы на предоставление государственной услуги без предварительной записи вне очереди.

4.3. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

4.4. Выдача заявителю результата предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки), но не более 30 (тридцати) рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством и другими нормативными актами.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

4.5. Контроль соблюдения сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты МФЦ.

4.6. Время ожидания в очереди для подачи и получения заявителями результата услуги не может превышать 15 минут.

4.7. Основанием для отказа в приеме документов может служить:

- основания для отказа, предусмотренные административным регламентом соответствующей услуги;
- обращение заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, предоставление которой не осуществляется через МФЦ;
- Предоставление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным административным регламентом порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);
- пропущенная заявителем электронная очередь;
- неявка заявителем в назначенное время приема по предварительной записи;
- талон предварительной записи оформлен не на заявителя (участника сделки), не соответствующие Ф.И.О. заявителя;
- отсутствует хотя бы один из участников процедуры подачи документов в течение 2 минут после вызова к «окну» соответствующего талона;
- обращение заявителя в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения.

В иных случаях отказ в приеме документов не допускается.

4.8. Не может быть отказано заявителю в приеме дополнительных документов, являющихся необходимыми при предоставлении государственных и муниципальных услуг, при наличии пожелания их сдачи, за исключением случаев, предусмотренных п.4.7. настоящего регламента. Прием дополнительных документов осуществляется у специалиста, ведущего основной прием, в случае его отсутствия – в дежурном окне в порядке «электронной очереди» в соответствии с графиком работы МФЦ.

4.9. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

4.10. В МФЦ оказывается выездное обслуживание, согласно утвержденного Порядка организации бесплатного выездного обслуживания отдельных категорий заявителей.

5. Требования к местам предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.1. Здание (помещение) МФЦ, предназначенное для работы с заявителями, располагается на нижних этажах здания и имеет отдельный выход.

5.2. Входы в здание МФЦ оборудуются соответствующими указателями и информационной табличкой (вывеской), содержащую информацию об МФЦ:

- полное наименование МФЦ;
- режим работы.

5.3. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством РФ должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

5.4. В местах предоставления государственных и муниципальных услуг предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета, в том числе предназначенный для инвалидов).

5.5. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещения МФЦ делятся на следующие функциональные сектора:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

5.6. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

5.7. 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.

5.8. Для ожидания приема заявителями необходимых для получения государственных и муниципальных услуг документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

5.9. В местах ожидания размещается платежный терминал (терминал для электронной оплаты), предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц.

5.10. Для обслуживания заявителей с детьми и лиц с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

5.11. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера окна;
- фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего прием;
- времени технического перерыва.

5.12. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование и выдачу документов заявителям.

5.13. Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

5.14. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Начальник отдела в зависимости от ситуации может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

5.15. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения.

6. Административные процедуры

6.1. Государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

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

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

6.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

6.2.1. Информирование, прием, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника.

6.2.2. Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг являются: достоверность представляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

6.2.3. Передача документов в исполнительный орган осуществляется по реестру.

6.2.4. Передача конечного результата соответствующей услуги или мотивированного отказа в МФЦ осуществляется по реестру.

6.2.5. Выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем, осуществляется в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии.

6.3. Порядок приема документов:

6.3.1. Основанием для начала исполнения государственной и (или) муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения соответствующей услуги.

6.3.2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

- устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;
- проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, утвержденных административным регламентом и необходимых для оказания соответствующей услуги;
- отражает факт начала работ по конкретному делу в автоматизированной информационной системе;
- проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

1) документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

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

3) фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;

4) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

5) документы не исполнены карандашом;

6) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

- проверяет наличие документа, подтверждающего оплату пошлины и другие платежные документы;

- сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна» (если данное административное действие предусмотрено соглашением о взаимодействии);

- выдает заявителю результат предоставления соответствующей услуги;

- оформляет с использованием АИС МФЦ расписку о приеме документов по установленной форме;

- передает заявителю первый экземпляр расписки, второй помещает в сформированное дело;

- предлагает заявителю оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.3.3. Заявитель, представивший документы для получения соответствующей услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МФЦ:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
- о возможности отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- о необходимости явиться в МФЦ или орган для согласования документов в случаях, установленных административным регламентом предоставления соответствующей услуги.

6.4. Порядок выдачи результата государственной или муниципальной услуги или мотивированного отказа.

6.4.1. Специалист МФЦ, получивший зарегистрированные запрашиваемые заявителем документы или мотивированные отказы проверяет наличие передаваемых органом документов, делает в реестре отметку о принятии и передает принятые документы по реестру в сектор приема и выдачи документов МФЦ. Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителем хранится в МФЦ.

6.4.2. При выдаче документов специалист МФЦ:

устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной или муниципальной услуги;

знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

при предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ;

если за получением результата соответствующей услуги обращается уполномоченное лицо, не указанное в расписке, специалист МФЦ делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской;

вводит информацию в АИС МФЦ о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

6.5. Заявитель вправе отозвать свой запрос о предоставлении соответствующей услуги в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

6.6. Конфиденциальная информация, поступившая в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

6.7. Прием — передача документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется курьером МФЦ на основании реестра.

6.8. Требования к составу документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг.

6.8.1. Перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, устанавливается соответствующими административными регламентами предоставления соответствующих услуг.

6.8.2. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя в присутствии сотрудника МФЦ.

6.8.3. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке или копии приказа о назначении лица, заверенной печатью юридического лица или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

6.8.4. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (пишущих машинок, компьютеров). Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

6.8.5. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены в соответствии с требованиями административного регламента соответствующей услуги.

6.8.6. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью.

Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации, должны быть легализованы либо на них должен быть проставлен апостиль, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

6.8.7. В случае если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариальной записью.

6.9. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственных или муниципальных услуг в МФЦ.

6.10. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, электронной почты или по телефону.

6.11. Консультации (справки) о предоставлении государственной или муниципальной услуги оказываются специалистами центра телефонного обслуживания МФЦ по номеру телефона 8(35362) 4-99-94, а также специалистами, специально выделенными для предоставления консультаций и располагающихся в залах МФЦ.

6.12. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) перечень документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, комплектность представленных документов, порядок

организации межведомственного информационного взаимодействия при рассмотрении запроса о предоставлении услуги;

2) размер платы за предоставление соответствующей услуги;

3) порядок и способы предварительной записи для подачи документов на предоставление соответствующих услуг;

4) порядок и способы получения заявителем информации по вопросам предоставления услуг;

5) график работы МФЦ, график приема заявителей;

6) месторасположение и график работы окон (кабинетов) приема, выдачи документов, окон (кабинетов) консультирования заявителей;

7) время ожидания в очереди на прием документов и получение результата соответствующей услуги;

8) сроки предоставления соответствующей услуги;

9) порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления соответствующей услуги, включая информацию о номерах телефонов уполномоченных должностных лиц и (или) адресе официального сайта вышестоящего органа, осуществляющего контроль деятельности МФЦ;

10) порядок получения книги жалоб и предложений по вопросам организации приема заявителей.

6.13. Информация о фамилии, имени, отчестве (последнее — при наличии) и должности специалиста, осуществляющего консультацию, должна быть размещена на личной идентификационной карточке (бэйдже) либо на информационной табличке на рабочем месте.

6.14. Специалист, осуществляющий консультацию, ведет работу в часы приема МФЦ.

6.15. Консультант не осуществляет прием запросов и документов на предоставление государственной или муниципальной услуги.

6.16. Консультант по просьбе заявителя о предварительном просмотре представляемых документов обязан просмотреть их и при наличии несоответствия документов перечню необходимых документов обратить внимание заявителя на такое несоответствие, дать рекомендации о возможности их устранения.

6.17. Порядок проведения консультации заявителей специалистом центра телефонного обслуживания МФЦ:

6.17.1. В ответе на обращения заявителей по телефону специалист называет свои должность, фамилию и имя.

6.17.2. В корректной, вежливой форме отвечает на интересующие заявителя вопросы. Консультирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

6.17.3. Время консультации не должно превышать 10 минут.

6.17.4. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист МФЦ, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на

другого сотрудника или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6.18. Порядок получения консультации посредством официального сайта МФЦ.

6.18.1. Заявитель должен войти на сайт МФЦ по адресу <http://гмфц.рф/>

6.18.2. Выбрать на сайте вкладку «Связаться с нами».

6.18.3. Заполнить предложенную форму.

6.18.4. Отправить заполненную форму с данными о заявителе.

6.19. Невостребованный запрашиваемый документ или мотивированный отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги хранится в МФЦ в течение 30 дней от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока предоставления соответствующей услуги), если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу. В течение указанного срока заявитель может обратиться в МФЦ за получением документа.

После истечения указанного срока запрашиваемый документ передается в уполномоченный орган для хранения дела согласно номенклатуре отдела, если иное не предусмотрено законодательством и другими нормативными актами.

6.20. Предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ.

6.20.1. МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае МФЦ для обеспечения получения заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником МФЦ и скрепленные печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

6.20.2. Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и (или) муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление МФЦ от его имени действий, необходимых для их предоставления.

6.20.3. При приеме комплексного запроса у заявителя специалист МФЦ информирует его обо всех государственных и (или) муниципальных услугах, услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, получение которых необходимо для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в

комплексном запросе.

6.20.4. Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 №210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. Сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, и получаемые в организациях, указанных в части 2 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 №210-ФЗ, в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, заявитель подает в МФЦ одновременно с комплексным запросом самостоятельно.

6.20.5. МФЦ направляет заявления, а также указанные в п. 6.20.4. документы в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса.

6.20.6. В случае, если для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены МФЦ только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, направление заявлений и документов в соответствующие органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ таких сведений, документов и (или) информации.

В указанном случае течение предусмотренных законодательством сроков предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, начинается не ранее дня получения заявлений и необходимых сведений, документов и (или) информации соответствующим органом, предоставляющим государственные услуги, органом, предоставляющим муниципальные услуги.

6.20.7. Получение МФЦ отказа в предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос, не является основанием для прекращения получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если услуга, в предоставлении которой отказано, необходима для предоставления иных государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос.

6.20.8. Ответственный сотрудник МФЦ выдает заявителю все документы, полученные по результатам предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, полученных МФЦ в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. Ответственный сотрудник МФЦ информирует заявителя о готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, а также выдает указанный комплект документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в многофункциональный центр последнего из таких документов.

6.20.9. Заявитель имеет право обратиться в МФЦ в целях получения информации о ходе предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе. Указанная информация предоставляется МФЦ:

- 1) в ходе личного приема заявителя;
- 2) по телефону;
- 3) по электронной почте.

6.20.10. В случае обращения заявителя в МФЦ с запросом о ходе предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, посредством электронной почты, МФЦ обязан направить ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ указанного запроса.

6.20.11. В случае поступления в МФЦ документов, являющихся результатом предоставления интересующей заявителя конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, ответственный сотрудник МФЦ выдает такие документы заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в МФЦ.

6.20.12. Перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса, утверждается актом Правительства Российской Федерации. Перечни государственных услуг субъектов Российской Федерации, муниципальных услуг, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется, утверждаются:

- 1) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;
- 2) муниципальным правовым актом - для муниципальных услуг,

предоставляемых органами местного самоуправления.

6.20.13. Типовые составы взаимосвязанных услуг для предоставления их заявителям по соответствующему комплексному запросу, а также порядок организации их предоставления в МФЦ утверждаются нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации и муниципальным правовым актом соответственно. Утверждение данных типовых составов взаимосвязанных услуг не исключает право заявителя обратиться в рамках соответствующего комплексного запроса за получением иных государственных и муниципальных услуг, не включенных в указанные типовые составы взаимосвязанных услуг.

7. Формирование и предоставление отчетности о деятельности МФЦ

7.1. Предоставление отчетности представляет собой организованный, систематизированный процесс, направленный на получение полной, достоверной и своевременной информации о деятельности иных МФЦ и привлеченных организаций.

Отчетность формируется на основе информации о фактическом достижении показателей и соблюдении требований, установленных в утвержденных стандартах услуг МФЦ, соглашениях о взаимодействии.

7.2. Отчетность формируется уполномоченным должностным лицом по форме, указанной в приложении к договору, заключенному уполномоченным МФЦ с иным МФЦ или привлеченной организацией.

Уполномоченное должностное лицо несет ответственность за достоверность содержащихся в отчетности сведений.

7.3. Отчетный период МФЦ устанавливается (рекомендуется):

- А) ежемесячно не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом на основе еженедельной отчетности;
- Б) поквартально не позднее 5-го числа отчетного месяца, следующего за отчетным периодом на основе ежемесячной отчетности;
- В) по итогам календарного года, до 10 февраля следующего года за отчетным.

7.4. Руководитель МФЦ представляет сформированный ежемесячный, квартальный, годовой отчет руководителю уполномоченного МФЦ.

Сотрудник уполномоченного МФЦ, ответственный за подготовку сводного отчета, обобщает фактические значения показателей из аналитических отчетов, представленных руководителями иных МФЦ и привлеченных организаций, проводит их сравнительный анализ, формирует итоговый аналитический отчет о деятельности МФЦ Оренбургской области и направляет его учредителю.

Сводный отчет должен также содержать выводы о соответствии (несоответствии) МФЦ требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, предложения о мерах, необходимых для повышения качества работы МФЦ, расположенных на территории Оренбургской области.

Руководители МФЦ обеспечивают хранение отчетов по всем основным (профильным) направлениям и видам деятельности в бумажном виде, а также на электронных носителях:

- сводные годовые и с большой периодичностью — постоянно;
- годовые и с большой периодичностью — постоянно;
- полугодовые - 5 лет (при отсутствии годовых постоянно);
- квартальные — 5 лет (при отсутствии годовых постоянно);
- месячные — в течение 1 (одного) года (при отсутствии годовых, полугодовых и квартальных — постоянно);
- единовременные - постоянно.

8. Организация работы по приему, рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг и порядок выдачи заявителям результатов рассмотренных жалоб.

8.1. Организация работы по приему, рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, а также выдача заявителям результатов рассмотрения жалоб осуществляется в соответствии со статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 года № 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».

8.2. Предмет обжалования заявителем решений и действий (бездействий) органа:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- д) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;
- е) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области; муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг органом может быть подана заявителем через МФЦ.

8.4. Жалоба подается в МФЦ в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, либо через уполномоченного представителя (на основании доверенности — для физических лиц; на основании доверенности и приказа о назначении на должность — для юридических лиц).

Жалоба в письменной форме может быть направлена посредством почтового отправления на почтовый адрес МФЦ: 462631, г. Гай, ул. Ленина, 23, по электронной почте (mfc-gai@ya.ru).

8.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

8.6. В случае подачи жалобы в электронном виде заявитель в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, представляет следующие документы:

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

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

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность от имени заявителя без доверенности.

8.7. Жалоба должна содержать:

8.7.1. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

8.7.2. Фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя — физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя — юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

8.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего.

8.7.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего. Заявителем

могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.8. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

8.9. МФЦ обеспечивает направление жалоб в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

8.10. Выдача заявителям результатов рассмотрения жалоб осуществляется МФЦ в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления результата рассмотрения жалобы из органа в МФЦ.

9. Порядок рассмотрения обращений (заявлений, жалоб), не связанных с нарушением порядка предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

9.1. Работа с обращениями (заявлениями, жалобами) граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.2. Обращения граждан могут поступать в МФЦ при личном обращении граждан, посредством почтового отправления, факсимильной связи, электронной почты, официального сайта МФЦ.

9.3. Все письменные обращения граждан, поступающие в МФЦ, принимаются и регистрируются сотрудником, ответственным за делопроизводство в день поступления обращения.

9.4. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они передаются по назначению.

9.5. Факсимильные обращения граждан и обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения на бумажных носителях.

9.6. Ведется ежемесячный учет поступившей корреспонденции по обращениям граждан.

9.7. При регистрации обращению присваивается индивидуальный регистрационный индекс, который означает принадлежность документа к конкретной классификационной группе и его порядковый номер внутри нее.

9.8. При получении повторных обращений граждан им присваивается тот же регистрационный номер, что и первоначально поступившему, а также указывается, что обращение является повторным.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения, заявления

или жалобы истек установленный законодательством срок их рассмотрения и ответ не дан или заявитель не был удовлетворен ответом, данные ему по первоначальному обращению.

9.9. Все письменные обращения граждан передаются сотрудником, ответственным за делопроизводство на рассмотрение директору МФЦ не позднее следующего рабочего дня со дня поступления обращения. Согласно резолюции директора МФЦ, обращения направляются специалистом, ответственным за делопроизводство, исполнителям.

9.10. В случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию МФЦ, то такие обращения в 7 — дневный срок направляются по принадлежности и информируют об этом заявителей.

9.11. Письменное обращение, поступившее в МФЦ и соответствующее компетенции МФЦ, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

9.12. Письменное обращение граждан должно содержать:

фамилию, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

суть обращения;

личная подпись и дата составления обращения.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:

Фамилию, имя, отчество заявителя;

Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

Почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

9.13. В случае если в обращении отсутствуют фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес по которому должен быть направлен ответ, а также текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

9.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МФЦ, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МФЦ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.15. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему

обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9.16. Контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, поступивших в МФЦ, в том числе контроль за полным и своевременным исполнением всех предусмотренных настоящим Регламентом процедур и сроков возлагается на сотрудника, ответственного за делопроизводство.

9.17. Контроль исполнения обращений по существу вопроса осуществляют руководители структурных подразделений МФЦ, в компетенцию которых входит вопрос, обозначенный в обращении.

10. Ответственность работников МФЦ.

10.1. Многофункциональный центр, его работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

- за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;
- 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;
- за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

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

10.3. Работники МФЦ несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством РФ.

10.4. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.5. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения работниками обязанностей

многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации, привлеченной к предоставлению услуг (ч.1.1 статьи 16 ФЗ-210 от 27.07.2010), регрессное требование о возмещении сумм, выплаченным третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.