

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ФКУ «МФЦ»  
Е.А. Колдова  
**Приказ**  
от 07.12.2015г. № 12-1/15  
(с изменениями от 10.12.2018 № 27-1/18)

**РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
муниципального казенного учреждения  
«Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг  
Первомайского района Оренбургской области»

**РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**  
**муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр**  
**предоставления государственных и муниципальных услуг Первомайского**  
**района Оренбургской области»**  
**(МКУ «МФЦ»)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Первомайского района Оренбургской области» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ), постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила), Уставом муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Первомайского района Оренбургской области».

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Первомайского района Оренбургской области» (далее – МКУ «МФЦ») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МКУ «МФЦ» с получателями государственных и муниципальных услуг (далее – заявители).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

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

- **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 органами местного самоуправления (далее – муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органов местного самоуправления (далее – органы, предоставляющие муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органов, предоставляющих муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003г. № 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 местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, 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;

- **технологическая схема предоставления государственной или муниципальной услуги** - это подробное описание (в том числе в электронном виде) требований, условий, процесса предоставления государственной или муниципальной услуги, содержащее детализированные разъяснения, в том числе не формализованные в административных регламентах и иных нормативных правовых актах, а также информацию о требуемых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления государственной или муниципальной услуги;

- **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 МКУ «МФЦ» без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями 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 МКУ «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 2010г. № 210-ФЗ государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

- **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, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

1.4. В рамках МКУ «МФЦ» предоставляются только те государственные (муниципальные) услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг.

МКУ «МФЦ» участвует в предоставлении муниципальных услуг с учетом одобренных (утвержденных) технологических схем предоставления муниципальных услуг, содержащих подробное описание требований, условий, процесса предоставления муниципальных услуг, основанное на нормативных правовых актах Российской Федерации, регулирующих предоставление

муниципальных услуг, детализированные разъяснения, а также информацию о требуемом документационном и технологическом обеспечении процесса предоставления муниципальных услуг

1.5. Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МКУ «МФЦ» осуществляется для заявителей бесплатно, за исключением случаев оплаты обязательных платежей (госпошлина, плата), предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области.

## 2. Местонахождение и режим работы МКУ «МФЦ»

2.1. Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Первомайского района Оренбургской области» расположено по адресу: 461980, Оренбургская область, Первомайский район, п. Первомайский, ул. Новотепловская, дом 9.

Телефоны для получения интересующей информации, консультации и предварительной записи:

стационарные - 8 (35348) 3-13-51; 8 (35348) 3-13-52;

мобильный - 8 (986) 783-61-20.

Адрес электронной почты: [mfc\\_pm@mail.orb.ru](mailto:mfc_pm@mail.orb.ru).

Адрес официального сайта МКУ «МФЦ» в сети Интернет:

<http://мфц.первомайски-район.рф/>.

2.2. Работа в МКУ «МФЦ» организуется в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Режим работы МКУ «МФЦ»:

Понедельник – пятница с 8:30 до 17:30

Суббота с 9:00 до 13:00

Воскресенье – выходной.

2.4. Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Первомайского района Оренбургской области» имеет территориально обособленные структурные подразделения (офисы), расположенных на территории сельских поселений Первомайского района Оренбургской области:

Муниципальное образование, на территории которого находится ТОСП	Адрес ТОСП
Сельское поселение Красновский сельсовет	461997, Оренбургская область, Первомайский район, с. Красное, ул. Ленина, д. 54
Сельское поселение Ленинский сельсовет	461970, Оренбургская область, Первомайский район, п. Ленинский, ул. Молодежная, д. 12А
Сельское поселение Малозайкинский сельсовет	461992, Оренбургская область, Первомайский район, п. Мальй Зайкин, ул. Клубная, д. 8
Сельское поселение Мирошкинский сельсовет	461987, Оренбургская область, Первомайский район, с. Мирошкино, ул. Центральная, д. 31
Сельское поселение Пылаевский сельсовет	461991, Оренбургская область, Первомайский район, село Озерное, улица Чапаева, дом 17 корпус А помещение 1

Сельское поселение Рубежинский сельсовет	461989, Оренбургская область, Первомайский район, п. Рубежинский, ул. Парковая, д. 8
Сельское поселение Сергиевский сельсовет	461986, Оренбургская область, Первомайский район, село Сергиевка, улица Первоцелинников, дом 2
Сельское поселение Соболевский сельсовет	461982, Оренбургская область, Первомайский район, село Соболево, улица Советская, дом 54
Сельское поселение Уральский сельсовет	461979, Оренбургская область, Первомайский район, п. Уральский, ул. Спортивная, д. 2 помещение 2
Сельское поселение Фурмановский сельсовет	461984, Оренбургская область, Первомайский район, поселок Фурманов, улица Рабочая, дом 18
Сельское поселение Шапошниковский сельсовет	461994, Оренбургская область, Первомайский район, село Шапошниково, улица Молодежная, дом 24

2.5. График (режим) работы МКУ «МФЦ» и его территориально обособленных структурных подразделений (офисов) устанавливается и может быть изменен приказом директора МКУ «МФЦ» с учетом природно-климатических условий территорий, анализа графика (режима) работы участников МФЦ.

2.6. Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МКУ «МФЦ» в порядке «живой» очереди, в порядке электронной системы управления очередью и по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком (режимом) работы МКУ «МФЦ». Обслуживание заявителей прекращается за 15 минут до окончания рабочего времени.

### **3. Административные процедуры МКУ «МФЦ»**

МКУ «МФЦ» выполняет следующие административные процедуры:

- информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в МКУ «МФЦ», о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, о предоставлении комплексных услуг в режиме «одного окна», а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МКУ «МФЦ»;
- прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;
- представление интересов органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, при взаимодействии с заявителями;
- взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Оренбургской области (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, осуществляемое в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

- выдачу заявителям документов, являющихся результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или соглашениями о взаимодействии;
- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;
- обеспечение доступа заявителей к единому portalу государственных (муниципальных) услуг;
- иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии или ином нормативном акте.

#### **4. Порядок информирования заявителей о предоставлении государственных и муниципальных и иных услуг**

4.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) и иных услуг в МКУ «МФЦ» осуществляется посредством:

- размещения информации на информационных стендах МКУ «МФЦ»;
- изготовления и распространения информационных материалов (буклетов, листовок, брошюр, постеров);
- размещения информации на официальных Интернет-сайтах муниципального образования Первомайский район Оренбургской области и МКУ «МФЦ» (при наличии);
- публикаций в районной общественно-политической газете «Причаганье» (при наличии финансовой возможности);
- электронной почты;
- непосредственно в МКУ «МФЦ» при личном обращении заявителя, а также с использованием средств телефонной связи.

4.2. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование заявителей лично или по телефону, являются специалисты МКУ «МФЦ».

4.3. Специалист, осуществляющий консультирование 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 вопросы заявителя самостоятельно, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на сотрудника МКУ «МФЦ», в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы. Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист может предложить заявителю обратиться письменно либо назначить другое, удобное для заявителя, 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.

4.4. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МКУ «МФЦ» по вопросам, входящим в компетенцию МКУ «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 в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения данного обращения исполнителем.

При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МКУ «МФЦ», по вопросам, относящимся к компетенции органа или организации, предоставляющих услуги через МКУ «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.

4.5. Заявитель, представивший в МКУ «МФЦ» документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется сотрудником МКУ «МФЦ»:

- об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

С момента подачи документов в МКУ «МФЦ» заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения МКУ «МФЦ». Для получения сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителю необходимо указать (назвать) дату и входящий номер поданного заявления, указанные в расписке. В ответ на данный запрос заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

## **5. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в МКУ «МФЦ»**

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

- выбор заявителем самостоятельно либо при помощи специалиста МКУ «МФЦ» услуги из перечня услуг, отображенных на экране терминала электронной очереди;
- 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.

Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги. Количество субъектов (объектов) на один талон не должно превышать 5 единиц.

Выдача талонов заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение результата оказания одной услуги.

5.2. Заявителям предоставляется возможность для подачи запроса о предоставлении государственных (муниципальных) услуг воспользоваться предварительной записью.

Предварительная запись может осуществляться следующими способами (по выбору заявителя):

- по телефону МКУ «МФЦ»;
- через форму обратной связи на сайте МКУ «МФЦ» в сети «Интернет»;
- при личном обращении заявителя в МКУ «МФЦ».

Для осуществления предварительной записи по телефону заявитель сообщает следующие сведения:

- для заявителя – физического лица: фамилия, имя, отчество (при наличии);
- для заявителя – юридического лица: наименование юридического лица;
- номер телефона для контакта;
- желаемые дата и время подачи запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
- наименование услуги, количество субъектов (объектов) (при необходимости).

Предварительная запись по телефону осуществляется путем внесения выше указанных сведений в Книгу предварительной записи заявителей, а также посредством взятия талона-подтверждения специалистом МКУ «МФЦ», зафиксировавшим предварительную запись. В случае несоответствия сведений (недоверности сведений), которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

При осуществлении предварительной записи через форму обратной связи на сайте МКУ «МФЦ» процедура фиксации предварительной записи аналогична записи по телефону. Информация о подтверждении направляется на адрес электронной почты, указанной заявителем при подаче обращения.

При осуществлении предварительной записи путем личного обращения в МКУ «МФЦ» заявителю выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени подачи запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

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

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

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

5.3 Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам I и II групп при предъявлении ими оригиналов соответствующих документов (удостоверение ветерана, справка, подтверждающая инвалидность, паспорт) обеспечивается возможность подачи документов на предоставление государственной (муниципальной) услуги без предварительной записи вне очереди.

5.4. Время ожидания в очереди для подачи заявления о предоставлении услуги и получения заявителями результата услуги не должно превышать 15 минут.

5.5. Приём документов заявителей для предоставления соответствующей государственной (муниципальной) услуги осуществляется специалистами МКУ «МФЦ» в следующей последовательности:

1) специалист устанавливает личность заявителя (его представителя) на основании документов, удостоверяющих личность; в отношении заявителя – юридического лица проверяет документы, подтверждающие полномочия заявителя (решение (приказ) о назначении руководителя), в отношении представителя заявителя – доверенность;

2) проверяет комплектность документов, представленных для оказания государственной (муниципальной) услуги, в соответствии с перечнем необходимых документов, их соответствие требованиям соответствующего административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги; проверяет наличие обязательных реквизитов (печати и подписи, даты выдачи) на представленных документах, срок действия представленных документов; проверяет правильность оформления заявлений. В случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам (бланкам), специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения заявления, разъясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению и повторно обратиться за оказанием государственной (муниципальной) услуги. Если заявитель настаивает на приеме неполного (несоответствующего) пакета документов - специалист осуществляет прием документов, делает в расписке о приёме документов отметку о выявленных недостатках;

3) принимает от заявителя заявление на получение государственной (муниципальной) услуги, заполненное по установленной форме, и прилагаемые к нему документы; сверяет копии представленных документов с оригиналами, ставит штамп соответствия копий оригиналам и заверяет своей подписью;

4) регистрирует представленное заявителем заявление и прилагаемые к нему документы (создает заявку в АИС МФЦ с указанием данных заявителя и представленных им документов);

5) распечатывает из АИС МФЦ заявление в одном экземпляре и расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью специалиста, принявшего комплект документов, выдается на

руки заявителю. На расписке указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной (муниципальной) услуги. Получение заявителем расписки подтверждает факт приёма специалистом МКУ «МФЦ» комплекта документов от заявителя.

5.6. Основанием для отказа в приеме документов может служить:

- основания для отказа, предусмотренные административным регламентом (технологической схемой) предоставления соответствующей услуги;
- обращение заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, предоставление которой не осуществляется через МКУ «МФЦ»;
- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным административным регламентом порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие подписи, печати и др.);
- пропущенная заявителем электронная очередь;
- неявка заявителя в назначенное время приема по предварительной записи;
- недостаточное количество талонов электронной очереди (из расчета 1 талон на 5 субъектов/объектов);
- отсутствует хотя бы один из участников процедуры подачи документов в течение 2 минут после приглашения к «окну» соответствующего талона;
- у заявителей отсутствуют необходимые и обязательные документы по оказываемой услуге в течение 2 минут после приглашения к «окну» соответствующего талона;
- данные, указанные по предварительной записи, не соответствуют представляемым документам;
- предварительная запись оформлена не на заявителя (участника сделки).

В иных случаях отказ в приеме документов не допускается.

5.7. О наличии оснований для отказа в приеме документов специалист МКУ «МФЦ» информирует заявителя в устной форме.

5.8. Для исполнения документы, принятые от заявителя, передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти Оренбургской области, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) и иных услуг.

5.9. Передача документов в уполномоченный орган, передача конечного результата соответствующей услуги или мотивированного отказа в предоставлении услуги в МКУ «МФЦ» - осуществляются по реестру.

5.10. Предоставление государственной (муниципальной) услуги осуществляется в течение срока, указанного в административном регламенте предоставления соответствующей услуги, и исчисляется со дня передачи документов, необходимых для предоставления данной услуги, в орган (организацию), предоставляющую услугу. Заявитель вправе отозвать свой запрос о предоставлении соответствующей услуги в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МКУ «МФЦ». В этом случае документы

подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

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

Выдача заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа. Если день выдачи приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

5.12. Специалист МКУ «МФЦ» осуществляет выдачу заявителю результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в следующей последовательности:

1) заявитель уведомляется специалистом о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения документа, являющегося результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги, способом, выбранным заявителем при подаче документов: по телефону и/или по электронной почте;

2) результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) по предъявлению следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя);

- расписки о приеме документов, выданной заявителю (представителю заявителя) в день подачи заявления;

- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя. Если за получением результата соответствующей услуги обращается вновь уполномоченное лицо, не указанное в расписке, специалист делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской;

3) специалист знакомит заявителя (представителя заявителя) с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

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

5.13. Документы, своевременно не полученные заявителями, подлежат хранению в МКУ «МФЦ» в течение срока, установленного соглашением о взаимодействии с органом, предоставляющим услугу. В течение данного срока выдача заявителю (представителю заявителя) результата предоставления государственной (муниципальной) услуги осуществляется в день его обращения в МКУ «МФЦ». По истечению указанного срока не востребованные заявителями документы подлежат передаче в орган.

5.14. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты и администрация МКУ «МФЦ».

5.15. Конфиденциальная информация, поступившая в МКУ «МФЦ», не подлежит разглашению специалистами МКУ «МФЦ». Специалисты МКУ

«МФЦ», участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

## **6. Требования, предъявляемые к документам, необходимым для оказания государственных и муниципальных услуг**

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

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

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

6.4. 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.

6.5. Представленные документы не должны иметь подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, а также серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание. Не допускается прием документов, исполненных карандашом.

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

6.7. 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. 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.

## **7. Организация работы по приему и рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг**

7.1. Заявители МКУ «МФЦ», чьи права и законные интересы, по их мнению, могли быть нарушены в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, их должностных лиц либо государственных (муниципальных) служащих, многофункционального центра, работников многофункционального центра.

В соответствии с данным разделом рассмотрению подлежат жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

7.2. Организация работы по приему, рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, а также выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб осуществляется в соответствии со статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ, 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, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

7.3. Жалоба подается в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, либо в многофункциональный центр.

Жалоба рассматривается органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица либо государственных (муниципальных) служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности). При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего услугу.

Жалоба рассматривается многофункциональным центром, предоставившим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя многофункционального центра жалоба может быть подана учредителю многофункционального центра или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

7.4. При поступлении жалобы МКУ «МФЦ» обеспечивает ее рассмотрение либо передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий соответствующие государственные (муниципальные) услуги, в порядке и в сроки,

которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7.5. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим услугу, многофункциональным центром, учредителем многофункционального центра, уполномоченными на ее рассмотрение.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

7.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной (муниципальной) услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной (муниципальной) услуги.

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) 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, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Жалоба в письменной форме может быть направлена в орган, уполномоченный на ее рассмотрение, либо в МКУ «МФЦ» посредством почтового отправления.

7.8. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, либо государственного (муниципального) служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 2) фамилию, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностного лица либо государственного (муниципального) служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу, его должностного лица либо государственного (муниципального) служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган или в многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра. Информация о перенаправлении жалобы доводится до заявителя.

7.10. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение государственный (муниципальный) орган, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

При установлении факта неисполнения или ненадлежащего исполнения сотрудником МКУ «МФЦ» своих обязанностей в соответствии с принятым по жалобе решением руководителем МКУ «МФЦ» принимаются меры по привлечению указанного сотрудника к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.

7.11. Выдача заявителям результатов рассмотрения жалоб, поступивших в МКУ «МФЦ», осуществляется в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления результата рассмотрения жалобы из органа в МКУ «МФЦ».

## **8. Порядок рассмотрения обращений граждан, не связанных с нарушением порядка предоставления государственных и муниципальных услуг**

8.1. Работа с обращениями (заявлениями, жалобами) граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».



8.2. Обращения граждан могут поступать в МКУ «МФЦ» при личном обращении граждан, посредством почтового отправления или электронной почты. Факсимильные обращения граждан и обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения на бумажных носителях.

8.3. Все письменные обращения граждан, поступающие в МКУ «МФЦ», принимаются и регистрируются сотрудником, ответственным за делопроизводство, в день поступления обращения в Журнале регистрации письменных обращений граждан.

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

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

8.6. Письменное обращение граждан должно содержать:

- 1) фамилию, имя, отчество заявителя;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) суть обращения;
- 4) личная подпись и дата составления обращения.

8.7. В случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию МКУ «МФЦ», то такие обращения в семидневный срок направляются по принадлежности с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

8.8. Письменное обращение, поступившее в МКУ «МФЦ» и соответствующее компетенции МКУ «МФЦ», рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.9. 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.

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

8.11. Контроль исполнения обращений по существу вопроса осуществляет директор МКУ «МФЦ».

## **9. Ответственность работников МКУ «МФЦ»**

9.1. МКУ «МФЦ», его работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную (муниципальную) услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в МКУ «МФЦ»;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную (муниципальную) услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях в МКУ «МФЦ» органом, предоставляющим государственную (муниципальную) услугу;

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

9.2. Несоблюдение требований настоящего Регламента работниками МКУ «МФЦ» влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. Работники МКУ «МФЦ» несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.4. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МКУ «МФЦ» или его работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.