



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОРОД БУГУРУСЛАН» ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.08.2012

№ 190-ч

г. Бугуруслан

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги по организации
специализированных рабочих мест для комплексного
предоставления услуг физическим и юридическим лицам**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования «город Бугуруслан» от 23.06.2011 г. № 654-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Бугуруслан» постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации специализированных рабочих мест для комплексного предоставления услуг физическим и юридическим лицам согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

Глава муниципального образования

В.Ф. Назаров

Верно: Руководитель аппарата



В.С.Щербаков

Разослано: 3 – в дело, 2 – МАУ «МФЦ», 1 – управлению экономики

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по организации
специализированных рабочих мест для комплексного предоставления
услуг физическим и юридическим лицам
(с изменениями и дополнениями от 28.03.2013г.)

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления Муниципальным автономным учреждением муниципального образования «город Бугуруслан» «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальной услуги по организации специализированных рабочих мест для комплексного предоставления услуг физическим и юридическим лицам (далее – административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования «город Бугуруслан» от 23.06.2011 № 654-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Бугуруслан».

1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга - организации специализированных рабочих мест для комплексного предоставления услуг физическим и юридическим лицам, (далее – муниципальная услуга) предоставляется юридическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям (далее – заявители).

1.4. От имени юридических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления муниципальной услуги могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности и представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;
- четкость в изложении информации об административных процедурах;
- полнота информирования об административных процедурах;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

1.5.2. Место нахождения МФЦ: г. Бугуруслан ул. Комсомольская, 106.

1.5.3. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком:

День недели	Время приема заявлений и документов от заявителей	Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям	Время обработки и учета обращений заявителей	Перерыв
С понедельника по пятницу	С 9-00 до 18-00	С 9-00 до 18-00	С 9-00 до 18-00	С 13-00 до 14-00
Суббота	Выходной день			
Воскресенье	Выходной день			

1.5.4. Информацию о месте нахождения и графике работы МФЦ можно получить: на официальном сайте: www.mfc56.ru.

на информационном стенде перед входом в здание МФЦ;

на информационных стендах в МФЦ.

1.5.5. Справочный телефон МФЦ: (35352) 3 32 58 – администратор МФЦ.

1.5.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в МФЦ;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- приём обращений от населения осуществляется по телефону (35352) 3 32 58 – администратор МФЦ, в соответствии с графиком МФЦ.

1.5.7. График (режим) работы МФЦ может быть изменен руководителем МФЦ с учётом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта в г. Бугуруслан, анализа графика (режима) работы участников МФЦ.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: организация специализированных рабочих мест для комплексного предоставления услуг физическим и юридическим лицам

2.2. Организацию предоставления муниципальной услуги, осуществляет муниципальное автономное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ). Участие в работе по предоставлению государственных услуг и муниципальных услуг принимают также другие организации и учреждения, задействованные в процессе оказания услуг.

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является совершение действий и (или) принятие решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением заявителя в целях реализации своих прав, законных интересов либо исполнения возложенных на него нормативными правовыми актами обязанностей.

2.4. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя или его уполномоченного представителя в МФЦ.

2.5. Прием документов от заявителей осуществляется в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

2.6. Порядок оформления информации для граждан:

2.6.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-адресах органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания государственной или муниципальной услуги, размещаются:

- на Интернет-сайте МФЦ;
- на информационных стендах в МФЦ.

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

На информационных стендах в помещении МФЦ и (или) Интернет-сайте МФЦ размещается следующая информация:

- режим работы, адрес МФЦ;
- адрес официального Интернет-сайта МФЦ, администрации муниципального образования «город Бугуруслан», органов исполнительной власти Оренбургской области, органов исполнительной власти РФ и пр., номер телефона горячей линии, адрес электронной почты для обращений;
- почтовые адреса, телефоны, фамилии лиц ответственных, за предоставление государственных и муниципальных услуг через МФЦ;
- порядок получения консультаций (справок) об оказании государственной или муниципальной услуги;
- перечень услуг, предоставляемых в МФЦ;
- бланки заявлений, представляемых заявителем на получение государственной или муниципальной услуги;
- образцы заполнения заявлений на получение государственной или муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления заявителем для оформления каждого конкретного конечного документа;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;
- другая информация, необходимая для получения государственной или муниципальной услуги.

МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

2.6.2. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, (лично или по телефону являются сотрудники МФЦ (администратор), осуществляющие индивидуальное устное информирование.

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.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МФЦ, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 20 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

2.6.3. Индивидуальное письменное информирование (по электронной почте) осуществляется направлением электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно

содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в установленные сроки.

При направлении заявителем обращения по электронной почте на адрес МФЦ (по вопросам МФЦ), сотрудники МФЦ не позднее 2-х дней с момента получения такого обращения дают исчерпывающие разъяснение в электронном виде.

По вопросам не входящим в компетенцию МФЦ данные обращения направляются по принадлежности в электронном виде.

При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МФЦ, по вопросам, относящимся к компетенции организаций, находящихся в МФЦ, сотрудники МФЦ в день получения такого обращения при наличии всей необходимой информации передают поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

2.7. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг:

2.7.1. Сроки оформления документов при предоставлении государственной или муниципальной услуги исчисляются в календарных днях.

2.7.2. Срок предоставления государственной или муниципальной услуги указывается в соответствующем административном регламенте оказания услуги и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.

2.7.3. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа.

2.7.4. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее одного рабочего дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

2.7.5. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 5 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.7.6. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

2.7.7. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления.

2.7.8. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и администрация МФЦ.

2.7.9. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов - 45 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной или муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. Основаниями для приостановления подготовки и выдачи документов либо отказа в оказании государственной или муниципальной услуги могут служить:

- обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о приостановлении либо прекращении подготовки запрашиваемого им документа;
- отсутствие права у заявителя на получение государственной или муниципальной услуги;

- невозможность оказания государственной или муниципальной услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставшими известными в процессе предоставления услуги;
- предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;
- представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;
- если заявитель не устранил причины, препятствующие подготовке документов, в срок, указанный в уведомлении о приостановлении;
- отказ или не своевременное согласование необходимых документов заявителем;
- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

2.8.2. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

- отсутствие одного или нескольких документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;
- отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение государственной или муниципальной услуги;
- отсутствие судебного акта, являющегося основанием возникновения права собственности на капитальный объект;
- обращение заявителя об оказании государственной или муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется в МФЦ;
- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);

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

2.8.4. Подготовка и выдача документов, если это допускается законодательством, может быть приостановлена не более чем на 30 календарных дней.

2.8.5. Оказание государственной или муниципальной услуги может быть приостановлено на основании письменного обращения заявителя, сданного в МФЦ на срок не более 3 месяцев. Подача заявления (принятие решения) о приостановлении оказания государственной или муниципальной услуги прерывает течение общего срока, оказания государственной или муниципальной услуги. После возобновления течения общего срока предоставления государственной или муниципальной услуги (возобновление осуществляется в автоматическом режиме) подготовка документов начинается заново.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание МФЦ оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

2.9.2. Вход в здание МФЦ оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию об МФЦ:

- наименование,
- режим работы.

2.9.3. Помещение МФЦ оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

2.9.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные сектора (зоны):

- а) сектор информирования;
- б) сектор ожидания;
- в) сектор приема заявителей.

2.10. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью.

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

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- когда оператор освобождается, раздается мелодичный сигнал с оповещением, что заявитель с номером ... приглашается к окну номер ... Одновременно на центральном информационном табло и на табло оператора, при его наличии, напротив номера оператора, высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору;
- если заявитель не подходит к оператору (после 2-х вызовов с периодичностью не менее 30 секунд), система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очереди.

При обслуживании заявителей – ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II (нерабочей) групп, льготных категорий граждан с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение государственной или муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди.

Заявители – льготные категории граждан, ветераны Великой Отечественной войны и инвалиды I и II (нерабочей) групп вместе с полученным талоном предъявляют специалистам, осуществляющим прием, выдачу документов и консультирование, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

Выдача талонов автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди с учетом графика работы МФЦ и с учетом продолжительности приема у специалистов при подаче документов – не более 20 минут, при выдаче документов – не более 10 минут, при личном устном информировании – не более 20 минут.

Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

Выдача талонов заявителям при получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

2.11. Места предоставления государственной или муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12. В местах предоставления государственной или муниципальной услуги предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета).

2.13. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения государственной или муниципальной услуги 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.

2.14. В местах ожидания размещается касса отделения банка по приему платежей.

2.15. В местах предоставления государственной или муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

2.16. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

2.17. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна;
- технического перерыва.

2.18. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Общая длительность таких перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение рабочего дня.

2.19. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности.

2.20. Рабочее место специалиста осуществляющего прием заявителей оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии осуществляют:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;
- иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

3.2. При реализации своих функций МФЦ вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также получать от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, такие документы и информацию.

3.3. При реализации своих функций МФЦ не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.10 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.4. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ обязан:

- предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ;
- обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;
- соблюдать требования соглашений о взаимодействии;
- осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, настоящим регламентом деятельности МФЦ.

3.5. Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ обеспечивают:

- предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ при условии соответствия МФЦ требованиям, установленным действующим законодательством;
- доступ МФЦ к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг сведения, если иное не предусмотрено действующим законодательством;
- предоставление на основании запросов МФЦ необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- осуществление иных обязанностей, указанных в соглашении о взаимодействии.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления государственной или муниципальных услуг осуществляется посредством проведения внутреннего аудита должностными лицами администрации муниципального образования «город Бугуруслан», ответственными за проведение внутреннего аудита.

В случае обнаружения в результате контроля несоответствий в документах, в выполнении административных процедур обеспечивается разработка и выполнение действий по устранению выявленных несоответствий и их причин.

4.2. Специалисты сектора приема и выдачи документов, ответственные за прием документов несут персональную ответственность за соблюдение сроков приема документов в своих отделах и порядка приема документов, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными актами.

4.3. Персональная ответственность специалистов МФЦ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственной или муниципальных услуг.

4.4.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению услуг по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственной или муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.4.2. Текущий контроль осуществляется один раз в месяц.

4.4.3. Контроль над полнотой и качеством исполнения государственной или муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МФЦ.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственной или муниципальной услуги

5.1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее - обращение) на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МФЦ) или в форме электронного сообщения по адресу (электронной почтой) МФЦ, а также обратиться лично к должностному лицу во время приема.

5.3. Если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения или его фамилия, адрес не поддаются прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

5.4. Если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

5.6. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и (или) ответа.

5.7. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.8. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы МФЦ не позднее дня, следующего за днем принятия решения о рассмотрении жалобы заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении муниципальной услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.10. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей принимается решение об устранении недостатков, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.