

Приложение
к приказу
МАУ «Октябрьский МФЦ»
№ 23-П от 10.08.2017 г.

РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Муниципального автономного учреждения
«Октябрьский многофункциональный центр
по оказанию государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент деятельности муниципального автономного учреждения «Октябрьский многофункциональный центр по оказанию 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 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом муниципального автономного учреждения «Октябрьский многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности муниципального автономного учреждения «Октябрьский многофункциональный центр по оказанию 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), а также порядок информационного взаимодействия между МФЦ и исполнительными органами государственной власти Оренбургской области, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, участвующими в процессе предоставления государственных, муниципальных и иных дополнительных услуг (далее участники МФЦ).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – российская организация, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ и предназначенная на организацию предоставления государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

Уполномоченный многофункциональный центр – один из многофункциональных центров, расположенный на территории Оренбургской области, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с исполнительными органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги (далее – уполномоченный МФЦ).

Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда государственной власти, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении полномочий, переданных федеральными законами органам субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), предоставляется реализацией функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонд

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 органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

Заявитель - физическое или юридическое лицо, или их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме, о предоставлении государственной или муниципальной услуги к специалистам органов власти и организаций, предоставляющих услуги, на базе МФЦ, либо непосредственно к специалистам МФЦ за предоставлением государственной или муниципальной услуги по принципу «одного окна»;

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, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, МФЦ и заявителями.

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

Специалист МФЦ - сотрудник, обеспечивающий процессы работы МФЦ посредством взаимодействия с Заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Оренбургской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении

соответствующих государственных и муниципальных услуг, при наличии Соглашений с указанными органами.

Участник МФЦ – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Представитель Заявителя – лицо, действующее в интересах Заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия.

Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах. Электронный документ, электронное сообщение, подписанные электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи, признаются равнозначными документу, подписанному собственноручной подписью в документе на бумажном носителе, в случаях, если иное не установлено федеральными законами.

Автоматизированная информационная система – система автоматизации всех основных процессов, протекающих в МФЦ (ЛИС 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 сети «Интернет» и размещённым в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг.

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 и 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 предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной и 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 г. № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг на основании запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ.

Результат предоставления государственной (муниципальной) услуги – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые Заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной и муниципальной услуги.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной и 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 предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

МФЦ в своей деятельности руководствуется действующим законодательством РФ, нормативными правовыми актами муниципального образования Октябрьский район, Уставом МАУ «Октябрьский МФЦ».

2. Местонахождение и график работы МФЦ

2.1. Муниципальное автономное учреждение «Октябрьский многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ), расположено на территории Оренбургской области по адресу:

462030, Оренбургская область,

Октябрьский район, с. Октябрьское, ул. Луначарского, д.57

Телефон для информирования: 8(35330) 22443

E-mail: oktjabrs@orenmfc.ru

Портал органов государственной власти: <http://www.gov.ru/>

Портал государственных и муниципальных услуг Оренбургской области:
<http://orenbur g-gov.ru/>

Сайт уполномоченного МФЦ Оренбургской области:
<http://www.orenmfc.ru/>

2.2. График (режим) работы многофункционального центра, расположенный на территории муниципального образования с численностью населения менее 25 тыс. человек – осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного рабочего дня.

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

Дни недели	Часы приема
Понедельник	9.00 – 17.00
Вторник	9.00 – 17.00
Среда	9.00 – 17.00
Четверг	9.00 – 17.00
Пятница	9.00 – 17.00
Суббота	9.00 – 17.00
Воскресенье	Выходной

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

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

- в центре телефонного обслуживания МФЦ по телефону (35330) 22443, 23109;

- на вывеске перед входом в помещения МФЦ;

- на информационных стендах;

2.5. Прием телефонных обращений от населения осуществляется по телефону (35330) 22443 в соответствии с графиком:

Дни недели	Часы приема
Понедельник	9.00 – 17.00
Вторник	9.00 – 17.00
Среда	9.00 – 17.00
Четверг	9.00 – 17.00
Пятница	9.00 – 17.00
Суббота	9.00 – 17.00
Воскресенье	Выходной

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00 часов.

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

3. Требования к порядку информирования заявителей

3.1. МФЦ осуществляет информирование заявителей посредством размещения информации через телефонное обслуживание МФЦ по телефону (35330)22443, по электронной почте oktjabrs@orenmfc.ru, при личном обращении заявителя в МФЦ специалистом, на вывеске перед входом в помещения МФЦ, информационных стендах в МФЦ, публикации в средствах массовой информации.

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 – Times New Roman, 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 и 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, 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 организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона и положениями пунктов 29-31 Правил (далее – привлекаемые организации), 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. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование лично или по телефону, являются сотрудники МФЦ.

Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) и 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 чётко 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 в течении 5 (пяти) рабочих дней с момента получения данного обращения исполнителем.

При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты, 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 обращения для рассмотрения по принадлежности.

4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

4.1. Приём 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 с реквизитами: наименование МФЦ; наименование «окон», наименование выбранной услуги (либо органа или организации); номер талона; количество предшествующих заявителей в очереди; дата и время регистрации, в некоторых случаях – дата рождения заявителя (участника сделки, либо представителя заявителя, действующего по доверенности) в формате: день, месяц, год;

- вызов заявителя с помощью звукового сигнала оповещения с одновременным отображением номера на табло.

Если заявитель после звукового сигнала оповещения не подходит к соответствующему «окну» в течении 2 минут, очередь аннулируется, приём заявителя по пропущенному талону не осуществляется.

Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуг осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги.

Количество субъектов (участников сделки) и объектов на один талон не должно превышать 5 единиц.

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

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

4.3. Предварительная запись сожжет осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в орган, его территориальный отдел;
- по телефону телефонного обслуживания МФЦ.

4.3.1. При осуществлении предварительной записи способами, указанными в пункте 4.3. 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 предоставления запроса о предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- наименование услуги;
- количество объектов (в случае необходимости и не более 9 единиц).

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

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

4.3.4. При осуществлении предварительной записи по телефону органа либо 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.

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

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

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

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

4.3.8. Приём заявителей по предварительной записи осуществляется в течении всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным приёмом заявителей.

4.3.9. 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 представить документы на предоставление государственной и муниципальной услуги без предварительной записи вне очереди.

4.4. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течении сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляется со дня приёма документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.5. Выдача заявителю результата предоставления государственной и муниципальной услуги осуществляется в день, следующий за днём истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа, но не более 30 (тридцати) рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством.

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

4.6. Выдача документов, своевременно не полученных заявителями, осуществляется в течении 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) заявления в письменной форме, если иное не предусмотрено законодательством.

4.7. Контроль за соблюдение сроков подготовки (оформления) документов осуществляют специалисты уполномоченных органов и МФЦ.

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

4.9. Основанием для отказа в приёме документов может служить:

- основания для отказа, предусмотренные административным регламентом соответствующей услуги;

- обращение заявителя о предоставлении государственной муниципальной услуги, предоставление которой не осуществляется через МФЦ.

- предоставление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным административным регламентом порядком (наличие исправлений, серьёзных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);

- пропущенная заявителем электронная очередь;

- неявка заявителя в назначенное время приёма по предварительной записи;

- недостаточное количество талонов электронной очереди (из расчета 1 талон - 5 субъектов/объектов);

- в талоне электронной очереди не указана дата рождения участника сделки/лица, непосредственно осуществляющего подачу документов/ доверителя в случае представительства;

- отсутствует хотя бы один из участников процедуры подачи документов в течение 2 минут после приглашения к «окну» соответствующего талона;

- у заявителя отсутствуют необходимые и обязательные документы по оказываемой услуге в течение 2 минут после приглашения к «окну» соответствующего талона;

- данные, указанные в талоне предварительной записи, не соответствуют представляемым документам;

- талон предварительной записи оформлен не на заявителя (участника сделки), не соответствие Ф.И.О. и даты рождения заявителя.

В иных случаях отказ в приеме документов не допускается.

4.10. Не может быть отказано заявителю в приёме дополнительных документов, являющихся необходимыми при предоставлении государственных и муниципальных услуг, при наличии пожелания их сдачи, за исключением случаев, предусмотренных п.4.9. настоящего Регламента. Прием дополнительных документов осуществляется у специалиста, ведущий основной приём, в случае его отсутствия – в дежурном окне в порядке «живой» очереди.

4.11. О наличии оснований для отказа в приёме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

5. Требования к местам предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.1. Здание (помещение) МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

5.2. Вход в здание МФЦ оборудуется соответствующими указателями и информационной табличкой (вывеской), содержащей 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).

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

- а) сектор информирования и ожидания;
- б) 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, заполнения 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. Для обслуживания заявителей лиц с ограниченными физическими возможностями вход в помещение МФЦ оборудуется пандусом.

5.10. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками с указанием:

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

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

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

5.13. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Директор МФЦ в зависимости от ситуации может перераспределить в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

5.14. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджиками), шарфами или галстуками с логотипом МФЦ, а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (согласно положению о корпоративных стандартах внешнего вида и одежды сотрудников МФЦ).

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.

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

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

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

6.2.3. Передача документов в 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 приёма 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 приём документов:

- устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, 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 работы по конкретному делу в АИС МФЦ;

- проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверившись, 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, наименование юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

3) фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест 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, третий – в архив МФЦ.

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 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 и 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, передает принятые документы по реестру в окно выдачи документов. Экземпляры реестров хранятся в МФЦ.

6.4.2. При выдаче документов специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной и 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 вновь 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;

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 специалистом МФЦ на основании реестра, сформированного с использованием программно – технического комплекса либо посредством электронного документооборота.

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 и муниципальной услуги от руки или с использованием технических средств (пишущих машинок, компьютеров). Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

6.8.5. В случае предоставления копии 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 и муниципальных услуг в МФЦ.

6.10. Консультации предоставляются при личном обращении, электронной почте или по телефону.

6.11. Консультации (справки) о предоставлении государственной или муниципальной услуги оказываются специалистами МФЦ по номеру телефона (35361) 2333, а также специалистами, специально выделенными для предоставления консультаций и располагающимися в зале МФЦ.

6.12. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) перечень документов для предоставления государственной и 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, ГОСЦУов, 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 результатов соответствующей услуги;

8) сроки предоставления соответствующей услуги;

9) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления соответствующей услуги, включая информацию о номерах телефонов уполномоченных должностных лиц и (или) адрес официального сайта вышестоящего органа, осуществляющего контроль за деятельностью органа кадастрового учета, в Интернет;

10) порядок получения книг жалоб и предложений по вопросам организации приема заявителей;

6.13. Консультант ведет прием в специально отведенном консультирования окне (кабинете, за стойкой консультанта), отдельно от окон (кабинетов), в которых осуществляется прием документов на предоставление соответствующей услуги.

6.14. Информация о фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности консультанта должна быть размещена на личной идентификационной карточке (бэйдже) либо на информационной табличке на рабочем месте.

6.15. Консультант ведет работу в часы работы МФЦ.

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

6.17. 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.

6.18. Порядок проведения консультации заявителей специалистом телефонного обслуживания МФЦ:

6.18.1. В ответ на обращение заявителей по телефону специалист называет свою фамилию и имя.

6.18.2. В корректной, вежливой форме отвечает на интересующие заявителя вопросы.

6.18.3. Время консультации по телефону не должны превышать 10 минут.

6.18.4. 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.

6.19. Невостребованный запрашиваемый документ или мотивированный отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги хранится в МФЦ в течении 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 течении указанного срока заявитель может обратиться в МФЦ за получение документа.

После истечения указанного срока запрашиваемый документ передается в уполномоченный орган для хранения дела согласно номенклатуре отдела.

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 МФЦ.

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

7.2. Отчетность формируется уполномоченным должностным лицом МФЦ по форме, указанной в приложении к договору, заключенному с уполномоченным МФЦ. Уполномоченное должностное лицо несет ответственность за достоверность содержащих в отчетности сведений.

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

7.4.Руководитель МФЦ обеспечивает хранение отчетов по всем основным (профильным) направлениям и видам деятельности в бумажном виде, а также на электронных носителях.

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

8.1.Организация работы по приему , рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, а так же выдача заявителем результатов рассмотрения жалоб осуществляется в соответствии со статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210 – ФЗ, постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 года №840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондах Российской Федерации».

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

в) требование предоставления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основание отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Оренбургской области; муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;

е) за требование 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 подано заявителем в многофункциональный центр предоставления государственных или муниципальных услуг.

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 по средствам почтового отправления на почтовый адрес МФЦ: 462030, Оренбургская область, Октябрьский район, с. Октябрьское, ул. Луначарского, 57, по электронной почте oktjabrs@orenmfc.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 её 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 получения 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 муниципальных услуг

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

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

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 как письменные обращения на бумажных носителях.

9.6. Ведется ежемесячный учет, поступивший 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 её.

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 истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ не дан или заявитель не 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-ми дневный срок направляются по принадлежности и информируют об этом заявителей.

9.11. Письменное обращение, поступившее в МФЦ, рассматривается в течении 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

9.12. 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.

9.13. В случае, если в обращении отсутствуют сведения, указанные в пункте 9.12. настоящего Регламента, а также текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течении 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными 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 за соблюдением 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.

10. Ответственность работников МФЦ

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

- 1) за полноту передаваемых органов, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;
- 2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;
- 3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

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

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

10.4. Вред, причиненный физическим и юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или работниками обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.