

«Утверждаю»

Директор МАУ г. Бузулука «МФЦ»

О.Ю. Седова

«01» марта 2022 г.



РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

Муниципального автономного учреждения города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» (МАУ г. Бузулука «МФЦ»)

Настоящий регламент работы Муниципального автономного учреждения города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» (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) и Уставом Муниципального автономного учреждения города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука».

1 Общие положения

1.1 Настоящий регламент определяет порядок деятельности муниципального автономного учреждения города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» (далее - МФЦ) по организации предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных (муниципальных) услуг (далее - заявители), а также порядок информационного взаимодействия между МФЦ и территориальными исполнительными органами государственной власти Оренбургской области на территории города Бузулука, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, участвующими в процессе предоставления государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг (далее - участники МФЦ).

1.2 Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, и

уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

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

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций 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 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

Заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся 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.

Порядок (Правила) предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ - документ, устанавливающий порядок предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ, разработанный на основании Административного регламента и подписанный сторонами соглашения о взаимодействии.

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.

2 Организация работы МФЦ

2.1 Муниципальное автономное учреждение города Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» расположено на территории г. Бузулука по адресу:

461040, Оренбургская область, город Бузулук, ул. Рожкова, 61.

Телефон для справок: (35342) 60555

Адрес сайта: www.мфц-бузулук.рф

Электронная почта: mfc-56buzuluk@yandex.ru

2.2 Режим работы МФЦ:

Дни недели	Часы приема
Понедельник	8.00-18.00*
Вторник	8.00-18.00*
Среда	8.00-18.00*
Четверг	8.00-20.00*
Пятница	8.00-18.00*
Суббота	8.00-16.00*
Воскресенье	выходной

* Обслуживание заявителей заканчивается за 30 минут до окончания рабочего времени.

Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами служебного распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями.

2.3 Государственные (муниципальные) услуги предоставляются в соответствии с действующими нормативными правовыми актами, административными регламентами, соглашениями о взаимодействии, заключенными между МФЦ и органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги и Порядком (Правилами) предоставления государственных (муниципальных) услуг согласованными между МФЦ и органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги.

2.4 На базе МФЦ предоставляются государственные (муниципальные) услуги по следующим направлениям:

2.4.1 социальная поддержка населения;

2.4.2 регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

2.4.3 определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;

2.4.4 регулирование предпринимательской деятельности;

2.5 Плата за государственные (муниципальные) услуги, получаемые заявителем в МФЦ, взимается в случаях и порядке, установленных действующим законодательством.

Плата за иные (дополнительные) услуги, получаемые заявителем в МФЦ, взимается на основании Решений Городского Совета Депутатов;

2.6 МФЦ организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:

2.6.1 контроль качества предоставления услуг в МФЦ;

2.6.2 планирование деятельности МФЦ;

2.6.3 администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ;

2.6.4 ведение сайта МФЦ;

2.6.5 рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;

2.6.6 правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;

2.6.7 подбор, обучение и учет кадров для работы в МФЦ;

2.6.8 ведение бухгалтерской отчетности;

2.6.9 хранение и архивирование документов;

2.6.10 внутреннее делопроизводство;

2.6.11 закупка оборотных средств;

2.6.12 материально-техническое и хозяйственное обеспечение.

3 Функции и обязанности МФЦ

3.1 В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ МФЦ осуществляет следующие функции:

3.1.1 информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и через порталы государственных и муниципальных услуг, а также по вопросам, связанным с деятельностью МФЦ при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

3.1.2 прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов;

3.1.3 представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.1.4 представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

3.1.5 взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг;

3.1.6 выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, Порядком (Правилами);

3.1.7 составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Порядком (Правилами);

3.1.8 прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем;

3.1.9 прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами;

3.1.10 иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии или ином нормативном акте.

При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии многофункциональный центр обязан:

1) 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 многофункционального центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных:

2.1) при приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче документов

устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

3) соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

4) осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами.

Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

1) правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

3) правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

5) доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

6) возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме.

4 Порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг

Государственные (муниципальные) услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

а) прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МФЦ. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации

Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

б) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются МФЦ самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

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

4.1 Информирование заявителей

4.1.1 МФЦ предоставляет заявителям следующую информацию:

- 1) о местонахождении, графике работы МФЦ;
- 2) о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
- 3) о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;
- 4) об источнике получения документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;
- 5) о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- 6) о сроках и порядке предоставления услуги;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

4.1.2 Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной (муниципальной) услуги, в обязательном порядке информируются:

- 1) об отказе в предоставлении или приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- 2) о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Исчерпывающие перечни оснований для приостановления предоставления государственной или муниципальной услуги или отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги устанавливаются соответственно 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.

4.1.3 Информация об отказе в предоставлении или приостановлении предоставления услуги предоставляется заявителю при личном посещении либо по телефону и (или) электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных).

4.1.4 В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги посредством личного посещения МФЦ, при помощи телефона, сайта МФЦ, электронной почты.

4.1.5 Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

4.1.6 Информирование по вопросам оказания государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг предоставляется при личном обращении заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте.

4.1.7 В целях повышения оперативности предоставления консультаций по телефону в МФЦ создается call-центр по вопросам предоставления государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг.

4.1.8 При ответах на обращение специалист МФЦ подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

4.1.9 Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону сотрудник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

4.1.10 В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю обратиться за дополнительной информацией в письменном виде либо назначить удобное для заявителя время для устного консультирования при личном обращении.

4.1.11 При невозможности специалиста МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.1.12 Информация по электронной почте или через Интернет-сайт предоставляется в режиме вопросов - ответов каждому заявителю, задавшему вопрос, не позднее 5-ти рабочих дней, следующих за днем получения запроса.

Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должен содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего специалиста МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

Обращение, поданное на бумажном носителе, с соблюдением всех необходимых требований, регистрируется в книге входящей документации МФЦ.

4.2 Порядок взаимодействия с заявителями

4.2.1 Прием заявителей осуществляется в «окнах» в порядке электронной очереди, при получении из терминала номерного талона.

4.2.2 Все «окна» пронумерованы.

4.2.3 На «окнах» указывается номер «окна», фамилия, имя, отчество и должность специалиста, ведущего прием. В залах ожидания размещается монитор, на котором при вызове заявителя отображается номер выданного ему талона, а также номер пригласившего окна.

4.2.4 Прием заявителей ведут специалисты МФЦ, а также представители органов власти, уполномоченные на предоставление услуг, и организаций, размещаемых в МФЦ.

4.2.5 В целях предоставления государственных и муниципальных услуг установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2.6 Специалисты МФЦ, а также органов, уполномоченных на предоставление услуг, ведут прием в соответствии с Административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляют прием документов от заявителей в следующей последовательности:

а) принимают от заявителей заявления на предоставление услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ, содержащие также согласие заявителя на обработку персональных данных, контактные данные заявителя;

б) принимают от заявителей документы, необходимые для получения государственных, муниципальных и иных услуг;

в) проверяют соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям соответствующих Административных регламентов. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляют заявителя о возможности получения отказа в предоставлении услуги;

г) вносят данные о предоставленных заявителем документах, в электронную базу данных;

д) готовят и распечатывают расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю, а второй остается у специалиста. Получение заявителем расписки подтверждает факт приема комплекта документов специалистом от заявителя;

е) принятые специалистом заявления с пакетом документов по реестру передаются в орган, уполномоченный на предоставление услуги.

4.2.7 Специалисты МФЦ осуществляют:

- консультирование по заполнению заявлений;

- выдачу заявителям реквизитов для оплаты государственной пошлины (при необходимости), перечня документов, необходимых для предоставления при получении определенной услуги.

4.2.8 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.

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 и муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди. Для этого Заявители - льготные категории граждан, ветераны Великой Отечественной войны и инвалиды I и II (нерабочей) групп вместе с полученным талоном предъявляют специалистам отделов по работе с гражданами и организациями, осуществляющим прием, выдачу документов и консультирование, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

4.2.9 Выдача талонов автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди и продолжительности приема у специалистов, с учетом окончания работы МФЦ в соответствии с графиком работы.

4.2.10 Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги. Выдача талонов заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение результата оказания одной услуги.

4.3 Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг (в случае, если согласно Порядка (Правил) исполнителем данной административной процедуры является МФЦ»)

4.3.1. Передача курьером конечного результата муниципальной услуги или мотивированного отказа в МФЦ осуществляется по реестру.

4.3.2 Выдача заявителю результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в следующей последовательности:

а) заявитель уведомляется специалистом, предоставляющим услугу, по телефону, посредством СМС оповещения или электронной почты о готовности пакета документов по результатам предоставления услуги в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определенного Административным регламентом.

б) в порядке, определенном Административным регламентом, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено Административным регламентом:

- документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;
- первого экземпляра расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданной заявителю либо его представителю в день подачи заявления; В случае утери заявителем расписки, специалист МФЦ распечатывает новую расписку, на обратной стороне

которой заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись;

- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя).

4.3.3 Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующем журнале либо на первом экземпляре расписки.

4.3.4 После выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, специалист МФЦ осуществляет занесение информации об указанном предоставлении в электронную базу документооборота и (или) в соответствующий журнал.

4.3.5 Заявитель вправе отозвать (забрать) документы в период их рассмотрения или предоставления государственной или муниципальной услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных участникам МФЦ для предоставления заявителю государственной (муниципальной) услуги.

4.3.6 В случае если заявитель не указал контактный телефон или адрес электронной почты или если специалист МФЦ не смог дозвониться до заявителя, результат предоставления государственной (муниципальной) услуги передается на хранение в накопительный сектор МФЦ.

4.4 Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МАУ г. Бузулука «МФЦ»

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МАУ г. Бузулука «МФЦ» являются:

- предоставление запрашиваемой услуги на базе МФЦ не предусмотрено Соглашениями о взаимодействии;

- отсутствие у заявителя документа, подтверждающего его личность;

- отсутствие у заявителя, истребующего сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, документов, подтверждающих его полномочия;

- отсутствие в заявлении (запросе) фамилии, имени, отчества, почтового адреса заявителя или текст не поддается прочтению;

- наличие в документах подчисток, приписок и иных незаверенных исправлений;

- серьезные повреждения предоставленных документов, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- иные основания, установленные административным регламентом для предоставления конкретной государственной (муниципальной) услуги.

5 Организация работы с документами и хранение документов

5.1 Документы, полученные от заявителя (представителя заявителя), в бумажном и (или) в электронном виде, сформированные в личное дело заявителя

передаются для исполнения в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, организации в соответствии с соглашениями о взаимодействии участвующие в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в соответствии с запросом заявителя (представителя заявителя), не позднее следующего дня после принятия последнего документа на предоставление государственной или муниципальной услуги посредством электронного документооборота или курьерской службы.

5.2 Невостребованный результат предоставления государственной (муниципальной) услуги хранится в МФЦ не более одного месяца со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в накопительный сектор МФЦ, если иное не определено законодательством Российской Федерации и Оренбургской области.

5.3 Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде сформированные в дело заявителя и хранятся в МФЦ пять лет.

5.4 Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

5.5 Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6 Порядок взаимодействия МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг

6.1 Взаимодействие МФЦ и уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом и Соглашениями о взаимодействии.

7 Предоставление дополнительных услуг

7.1 На базе МФЦ организуется предоставление следующих дополнительных услуг:

- нотариальные услуги;
- копировально-множительные услуги;
- услуги местной, внутризональной сети связи общего пользования;
- доступ граждан к информационно-правовым системам и сети Интернет;
- отправка/прием электронной почты.

8 Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) специалистов МФЦ, принятых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг

8.1 Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг, действий (бездействий) сотрудников МФЦ в соответствии с действующим законодательством в досудебном и судебном порядке.

8.2 Предметом обжалования может быть:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги, в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений, в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих

государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ.

8.3 Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение (жалобу, претензию).

8.4 Директор МФЦ ведет личный прием заявителей по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг.

8.5 При обращении заявителей в письменной (электронной) форме, срок его рассмотрения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения (жалобы, претензии). В случае если по обращению (жалобе, претензии) требуется провести проверку, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, по решению директора МФЦ.

8.6 Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование многофункционального центра, его руководителя и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) многофункционального центра, работника многофункционального центра;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.7 Директор МФЦ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (жалобы, претензии), в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение (жалобы, претензию), или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения обращения (жалобы, претензии) документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения обращения (жалобы, претензии) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении (жалобе, претензии) вопросов.

8.8 Если текст обращения (жалобы, претензии) не поддается прочтению, ответ на него не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение (жалобу, претензию), если его фамилии и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.9 Если в обращении (жалобе, претензии) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами, претензиями), и при этом в обращении (жалобе, претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения (жалобы, претензии) и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение (жалоба, претензия) и ранее направляемые обращения (жалобы, претензии) направлялись в МФЦ. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение (жалобу, претензию).

8.10 Ответ на обращение (жалобу, претензию) подписывает директор МФЦ.

8.11 Ответ на обращение (жалобу, претензию), поступившее в МФЦ, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении (жалобе, претензии).

9 Ответственность работников МФЦ

9.1 МФЦ несет ответственность за исполнение административных процедур, исполнителем которых, согласно соглашению о взаимодействии (порядка) является МФЦ.

9.2 МФЦ, его работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в многофункциональный центр сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

1.1) за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для

предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если такие документы, информация и (или) сведения формируются с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры на основании документов, информации и (или) сведений, полученных из информационных систем, не относящихся к ведению многофункционального центра;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, 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.

9.3 Сотрудники МФЦ, работники Органа, несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.4 Работники многофункциональных центров при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций многофункциональных центров, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

9.5 МФЦ не несет ответственность за действия (бездействия) работников Органа – участника МФЦ и иных организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

9.6 Неисполнение или ненадлежащее исполнение требований настоящего Регламента работниками Органа влечет наступление ответственности в соответствии с Соглашением о взаимодействии.