

РЕГЛАМЕНТ
работы Государственного казенного учреждения Херсонской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы Государственного казенного учреждения Херсонской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – регламент) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», «Методическими рекомендациями Министерства экономического развития РФ по созданию и обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом Государственного казенного учреждения Херсонской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий регламент определяет порядок деятельности Государственного казенного учреждения Херсонской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) по организации предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных (муниципальных) услуг.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

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 МФЦ, без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии;

государственная (муниципальная) услуга - деятельность уполномоченного органа государственной власти (муниципального органа), выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением заявителя в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей;

заявитель - это физическое или юридическое лицо, обратившиеся в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги;

представитель заявителя - лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

участники МФЦ - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления Херсонской области, а также организации, которые участвуют в предоставлении государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ;

специалист МФЦ – работник МФЦ, ответственный за предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ и обеспечивающий процессы его работы посредством взаимодействия с заявителями, а также с участниками МФЦ;

административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной (муниципальной) услуги, и стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги;

результат предоставления государственной (муниципальной) услуги

- оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые (направляемые) заявителю;

1.4. Предоставление государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ осуществляется бесплатно для заявителей за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Херсонской области.

1.5. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные (муниципальные) услуги, для которых утверждены соответствующие соглашения о взаимодействии.

1.6. Конечным результатом оказания государственной и муниципальной услуги, в соответствии с утвержденным административным регламентом, является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

2. Место и время работы МФЦ

2.1. Центральный офис МФЦ на территории Херсонской области расположен по адресу: г. Геническ, ул. Соборная, 35/18.

2.2. График работы МФЦ утверждается руководителем МФЦ с учётом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта, анализа графика работы участников МФЦ.

2.3. Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов МФЦ устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. МФЦ в целях организации предоставления государственных (муниципальных) услуг помимо участников МФЦ, взаимодействует с иными организациями, которых МФЦ может привлекать к реализации своих функций в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

2.5. Приём документов от заявителей осуществляется специалистами МФЦ в день обращения заявителя или по предварительной записи заявителя на определённое время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

2.6. В МФЦ осуществляется обязательное ведение книги жалоб и предложений, доступ к которой обеспечивается каждому заявителю. Книга жалоб и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

3. Основные функции МФЦ

В соответствии с ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ осуществляет:

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

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2.1) составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и (или) информации, представленных заявителем в многофункциональный центр при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных многофункциональным центром самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов

государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

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

4) 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, в том числе путем оборудования в многофункциональном центре рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

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;

6.1) 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 Правительством Российской Федерации;

7) 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, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

7.1) 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;

7.2) создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для

предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 настоящего Федерального закона, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке, установленном правилами организации деятельности многофункциональных центров, а также направление указанных электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг. Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, устанавливаются Правительством Российской Федерации;

7.3) в порядке, установленном статьей 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", размещение или обновление в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица (далее - единая биометрическая система), с использованием программно-технических комплексов. Правительством Российской Федерации устанавливаются требования к организационным и техническим условиям осуществления таких размещения или обновления по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности. Источником финансового обеспечения расходных обязательств субъектов Российской Федерации, вытекающих из положений настоящего пункта, являются субсидии из федерального бюджета, предоставляемые субъектам Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации;

8) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

4. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг

4.1. МФЦ предоставляет информацию:

- о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии, а также об участниках МФЦ;
- о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц участников МФЦ;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);
- иную информацию, связанную с деятельностью МФЦ.

4.2. Информирование по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг осуществляется посредством размещения информации на официальном сайте МФЦ, при личном обращении, посредством информационных стендов, по телефону и по электронной почте.

4.3. При ответах на обращение специалист МФЦ подробно информирует обратившегося заявителя по интересующему его вопросу в вежливой (корректной) форме.

4.4. При устном личном обращении заявителя специалист МФЦ отвечает на вопросы заявителя о государственных (муниципальных) услугах, устанавливает наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

4.5. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ или заполненной формы вопроса с сайта МФЦ, содержащей запрос заявителя, специалист МФЦ информирует заявителя по интересующему вопросу.

Данное обращение регистрируется специалистом МФЦ в АИС МФЦ.

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

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

4.6. По вопросам, не входящим в компетенцию МФЦ, данные обращения в день получения таких обращений направляются специалистом МФЦ по принадлежности в электронном виде.

4.7. Сведения о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителю, представившему документы для получения данной услуги, предоставляются по полученной от заявителя информации о дате, номере сформированного дела и Ф.И.О. заявителя.

5. Порядок предоставления государственных (муниципальных) услуг

5.1. Государственные (муниципальные) услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

приём и выдача документов осуществляются специалистами МФЦ. Для исполнения документы передаются участникам МФЦ;

путем размещения участников МФЦ на период обучения и подготовки сотрудников МФЦ.

5.2. После входа в административное здание МФЦ заявитель направляется к ответственному специалисту МФЦ, который выясняет цель обращения, указывает на материалы, размещенные на информационных стендах и в информационных киосках. МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

5.3. В случае если заявителю необходима подробная консультация по конкретному вопросу, указанный специалист МФЦ показывает заявителю пример пользования электронной очередью.

5.4. Прием документов по государственным, муниципальным и иным услугам осуществляется по предварительной записи или в порядке «живой очереди».

Предварительная запись предоставляет заявителю право осуществить подачу документов на период не более 3-х месяцев от даты записи для предоставления одной Услуги в указанные в талоне электронной очереди дату, время и месте.

Предварительная запись может быть осуществлена заявителем по номеру телефона: (122, добавочный 5), 8-800 -301-99-99, в мессенджере МАХ: https://max.ru/mfckherson_max_bot, через чат-бот в социальных сетях, через терминалы, а также у администратора непосредственно в офисах МФЦ.

При осуществлении предварительной записи по телефону заявитель так же устно дает свое согласие на обработку персональных данных.

Предварительная запись формируется в количестве не более 60% от общего времени работы специалистов МФЦ в течение одного рабочего дня.

При осуществлении записи формируется талон электронной очереди с номером записи на обслуживание, в котором указываются введенные заявителем сведения, а также номер записи на прием.

При посещении многофункционального центра заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность и представляет информацию о регистрации в электронной очереди

(номер записи на прием). Прием заявителя осуществляется при наличии у него подтверждающего талона электронной очереди и только в указанные в нем дату, время и место.

Заявителю отказывается в приеме документов для предоставления Услуги в МФЦ по предварительной записи в случае, если:

- заявитель не получил талон электронной очереди;
- талон электронной очереди признан недействительным.

Талон электронной очереди признается недействительным и запись подлежит аннулированию в случае:

- несоответствия цели обращения заявителя (замена Услуги, указанной при записи на другую Услугу);
- обращения лица, не являющегося заявителем;
- несоответствия данных о фамилии, имени и отчестве заявителя, содержащихся в талоне электронной очереди, фамилии, имени и отчеству заявителя за исключением случая технической ошибки (опечатки), но не более чем в трех знаках (буквах, цифрах);
- отсутствия обращения заявителя в окно приема после 3-х вызовов, продолжительностью каждого вызова 2 минуты.

Признание талона электронной очереди недействительным лишает заявителя права на подачу документов для предоставления Услуги или на получение результата Услуги в МФЦ на основании данного талона в указанные в нем дату, время и место.

Активация талона предварительной записи осуществляется не более чем 5 минут ранее выбранного времени и не позднее 10 минут позже указанного времени. В окно приема и выдачи документов заявитель обращается со всеми необходимыми документами. В случае опоздания предварительная запись отменяется.

Заявитель может представить документы и получить необходимые услуги также в порядке «живой очереди». В этом случае запись осуществляется при помощи терминалов электронной очереди, находящихся в территориальных отделах, территориально обособленных структурных подразделениях многофункционального центра. Запись к специалистам при помощи терминалов электронной очереди осуществляется системой с учетом предварительной записи и загруженности специалистов. С помощью талона определяется номер позиции человека в очереди.

Вне очереди в ГКУ ХО «МФЦ» принимаются заявители, обладающие правом внеочередного приема в соответствии с законодательными и подзаконными актами Российской Федерации, при предъявлении ими работнику ГКУ ХО «МФЦ», ответственному за выдачу талонов электронной очереди, документов, подтверждающих статус заявителя, обладающего таким правом. При отсутствии документов, подтверждающих наличие льготы, дающей право на внеочередной прием, запись к специалисту осуществляется на общих основаниях в порядке очереди. В случае, если талон на внеочередной прием был получен, но при приеме у специалиста льготная категория не была подтверждена, прием такого заявителя не осуществляется, талон аннулируется. Заявитель может обратиться в МФЦ повторно, после подтверждения своего льготного статуса либо по записи на общих основаниях.

При оказании государственных и муниципальных услуг возможность обслуживания вне очереди обеспечивается ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам I и II групп, детям-инвалидам и лицам, сопровождающим таких детей, участникам специальной военной операции и членам их семей.

Прием лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание осуществляется вне основной очереди, ожидающими в порядке «живой очереди». Очередность на прием к специалисту заявителей, имеющих право на внеочередное обслуживание определяется во время записи при помощи терминалов электронной очереди системой, в зависимости от категории льготы заявителей.

5.5. Выдача талонов заявителям осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной государственной (муниципальной) услуги одному заявителю на одно заявление/объект.

5.6. Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер

«окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ.

5.7. Вызов заявителя осуществляется автоматически и сопровождается отображением на информационных табло в залах МФЦ номера талона и номера окна, к которому приглашается заявитель.

При неявке по первому вызову через 2 минуты проводится его повторный вызов, при повторной неявке через 2 минуты проводится третий вызов заявителя и в случае его неявки, талон с данным номером снимается с обслуживания.

В случае пропуска заявителем своей очереди, он может быть принят по новому талону из электронной очереди в общем порядке. В отдельных случаях при предварительном предупреждении, поступившем от заявителя, специалист, ведущий приём, при наличии возможности, вправе отложить вызов отдельного номера талона на определенный срок в пределах рабочего дня, с учётом наличия количества заявителей в очереди.

Выдача талонов электронной очереди приостанавливается за 30 минут до окончания рабочего дня в МФЦ.

5.8. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время приёма документов для предоставления государственной (муниципальной) услуги. Предварительная запись осуществляется путём внесения информации в книгу записи заявителей, которые ведутся на бумажных или электронных носителях. Заявителю сообщается время приёма заявления и документов и окно приёма документов, в которое следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение.

5.9. Порядок приема документов:

5.9.1. Основанием для начала предоставления государственной (муниципальной) услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги.

5.9.2. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную (муниципальную) услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

5.10. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

5.10.1. Устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

5.10.2. Проверяет правильность оформления заявления, наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, утвержденных административным регламентом и необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги. Уведомляет заявителя о невозможности предоставления государственной или муниципальной услуги в случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам и бланкам.

5.10.3. Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

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

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

фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

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

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

документ, подтверждающий оплату пошлины и другие платежные документы.

5.10.4. Оформляет (при необходимости) два экземпляра описи о приёме документов, первый экземпляр которой с регистрационным номером, датой и подписью специалиста, принявшего комплект документов, выдает на руки заявителю, второй - помещает в личное дело заявителя. Получение заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от заявителя.

В случае заказа услуги по уведомительному (декларативному) принципу специалист МФЦ выдает заявителю регистрационный номер, предъявление которого подтверждает полномочия заявителя на получение результата услуги.

5.10.5. Получает согласие на обработку персональных данных заявителя, в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных может быть дано заявителем (субъектом персональных данных) или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом. В случае получения согласия на обработку персональных данных от представителя заявителя (субъекта персональных данных) полномочия данного представителя на дачу согласия от имени заявителя (субъекта персональных данных) должны быть указаны в соответствующем документе.

5.11. Заявитель, представивший документы для получения государственной (муниципальной) услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МФЦ:

о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

о возможности отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

5.12. Взаимодействие заявителей и специалистов МФЦ или уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления, размещаемых в МФЦ, осуществляется также в следующих случаях:

5.12.1. необходимости согласования запрашиваемого документа с Заявителем или совместного решения иных технических вопросов;

5.13. Порядок обработки документации:

5.13.1. Специалист МФЦ, ответственный за обработку документации:

5.13.2. Принимает комплект документов от специалиста МФЦ ответственного за прием документов у заявителей.

5.13.3. Заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы и отчётность по предоставляемой государственной (муниципальной) услуге по конкретному заявителю (далее – дело).

5.13.4. При необходимости осуществляет отправку (в том числе с использованием автомашины Учреждения) личного дела заявителя, писем, документов в органы государственной власти, местного самоуправления, иных организаций, осуществляющих или участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг в Учреждении.

5.13.5. Принимает от органов и организаций результаты обработки запроса.

5.13.6. Формирует окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результат предоставления государственной (муниципальной) услуги).

5.13.7. Передаёт результат предоставления государственной (муниципальной) услуги специалисту МФЦ, ответственному за выдачу документов.

5.14. Общий срок взаимодействия работника МФЦ с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственной (муниципальной) услуги определяется соответствующим административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

5.15. Приём - передача документов участникам МФЦ, возврат документов от участников МФЦ осуществляется в соответствии с нормативной базой.

5.16. Порядок контроля за сроками предоставления услуг:

5.16.1. Текущий контроль за сроками государственных (муниципальных) услуг и соблюдением последовательности действий осуществляется специалистом МФЦ.

5.16.2. Основанием для процедуры контроля за сроками рассмотрения документов является передача в органы и организации дела заявителя.

5.16.3. Контроль за сроками рассмотрения документов осуществляется в соответствии с контрольными сроками рассмотрения документов органами и организациями.

5.16.4. В случае нарушения контрольных сроков рассмотрения документов специалист МФЦ уведомляет соответствующие органы и организации.

5.16.5. Специалист МФЦ, на основе ответа соответствующих органов и организаций уведомляет заявителя о причинах задержки и указывает новый срок предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.16.6. Специалист МФЦ не несет ответственности за задержку рассмотрения и задержку передачи результата рассмотрения документов в МФЦ из территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

5.17. При выдаче документов специалист МФЦ:

устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной (муниципальной) услуги. Результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено административным регламентом:

документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;

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

экземпляра перечня (выписки) с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданного заявителю либо его представителю в день подачи заявления.

знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

вводит информацию в базу документооборота и (или) в соответствующий журнал о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

5.17.1. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

5.17.2. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа участником МФЦ, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

5.18. МФЦ не несет ответственности за решения территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

5.19. 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.

5.20. Невостребованный результат предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ хранится в течение установленного срока его действия, но не более одного года со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в архив МФЦ, если иное не определено законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Херсонской области.

5.21. При допущении заявителем грубости, нецензурной брани, громком выражении эмоций, специалист МФЦ, ведущий приём, имеет право приостановить обслуживание данного заявителя до разрешения конфликтной ситуации. Появление в здании МФЦ лиц, находящихся в состоянии опьянения, влечёт за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Порядок взаимодействия специалистов с участниками МФЦ

Взаимодействие с участниками МФЦ, осуществляется в соответствии с соглашениями о

взаимодействии, нормативными правовыми актами, настоящим регламентом.

7. Порядок и формы контроля за предоставлением государственных (муниципальных) услуг

7.1. Контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг осуществляется посредством проведения проверок должностными лицами участников МФЦ, уполномоченными на проведение проверок, руководством МФЦ.

В ходе проверок:

проверяется знание ответственными лицами требований настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной (муниципальной) услуги;

проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Также проверки могут проводиться по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения административных регламентов.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг, прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

7.2. Специалисты МФЦ, ответственные за приём документов несут персональную ответственность за соблюдение сроков приёма документов в своих отделах и порядка приёма документов, установленных нормативными правовыми актами.

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

7.4. Текущий контроль полноты и качества предоставления государственных (муниципальных) услуг осуществляется руководством МФЦ путём проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов.

8. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МФЦ

8.1. МФЦ в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений заявителей по вопросам деятельности МФЦ, принятие по ним решений в соответствии с действующими нормативными актами.

8.2. В случае поступления в МФЦ обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления, предоставляющие услуги на базе МФЦ в режиме «одного окна», указанные обращения перенаправляются в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления для рассмотрения в порядке, определенном действующим законодательством.

8.3. Прием заявителей директором МФЦ, иными уполномоченными лицами, ведется в соответствии с графиком приема заявителей, утверждаемым директором МФЦ. Запись на прием и организация приема заявителей обеспечиваются уполномоченным структурным подразделением (уполномоченным должностным лицом). Организация исполнения решений по результатам приема заявителей возлагается на специалистов МФЦ, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

8.4. Поступившие в МФЦ письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и

т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц МФЦ, не могут направляться указанным лицам на рассмотрение и подготовку ответа заявителю.

Обращения заявителей, содержащие обжалование распоряжений руководителя филиала МФЦ, направляются директору МФЦ.

8.5. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие тексты одного обращения, направленные в различные органы государственной власти или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются.

В МФЦ, если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов МФЦ, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций. В указанных случаях об этом информируются заявители.

Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в правоохранительные органы.

Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в дела в подразделениях МФЦ в соответствии с номенклатурой дел.

8.6. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений Заявителей возлагается на руководителей структурных подразделений МФЦ.

8.7. Руководители структурных подразделений МФЦ организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях Заявителей, и на его основе подготавливают предложения направленные на устранение недостатков нормативного правового регулирования.

9. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

9.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется ответственным структурным подразделением в соответствии с требованиями, изложенным в Инструкции по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом директора МФЦ.

9.2. Организация работы с секретной корреспонденцией и корреспонденцией с грифом «Для служебного пользования» регламентируется специальными инструкциями.

9.3. К входящей корреспонденции (далее – входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, регистрируются специалистом МФЦ. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Директор МФЦ несет персональную ответственность в случае рассмотрения входящих документов без соблюдения установленного порядка регистрации.

Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МФЦ.

9.4. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется уполномоченным специалистом МФЦ.

9.5. Срок исполнения входящих документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 календарных дней (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством.

Изменение срока исполнения производится должностным лицом, установившим этот срок. При необходимости продления срока, установленного для исполнения входящего документа, уполномоченный специалист за три рабочих дня до дня истечения срока исполнения входящего документа готовит мотивированную просьбу об изменении срока на имя директора МФЦ и

одновременно информирует Заявителя и уполномоченного специалиста МФЦ об изменении срока исполнения документа.

При временном отсутствии уполномоченного специалиста МФЦ, входящий документ, по согласованию с директором МФЦ, передается для исполнения другому специалисту МФЦ.

Если исполнение входящего документа поручено нескольким лицам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет лицо, указанное в резолюции первым.

Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля специалистом МФЦ после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

9.6. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МФЦ, письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МФЦ, подготовленные в адрес органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, иных организаций, а также граждан.

Исходящая корреспонденция принимается к отправке специалистом МФЦ в течение рабочего дня.

10. Ответственность сотрудников МФЦ

10.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет дисциплинарную ответственность.

10.2. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации.

10.3. Специалисты МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.