

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора МБУ «МФЦ»  
муниципального района Нефтегорский  
от 03.03.2014 №10

**РЕГЛАМЕНТ**  
**организации деятельности**  
**муниципального бюджетного учреждения муниципального района**  
**Нефтегорский**  
**«Многофункциональный центр предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент организации деятельности муниципального бюджетного учреждения муниципального района Нефтегорский «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) и Уставом муниципального бюджетного учреждения муниципального района Нефтегорский «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Регламент определяет порядок деятельности муниципального бюджетного учреждения муниципального района Нефтегорский «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», с целью снижения административных барьеров и повышения качества и комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее – заявители), требования к организации деятельности и взаимодействию сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.2. Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления, Уставом муниципального бюджетного учреждения муниципального района Нефтегорский «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. МФЦ является муниципальным бюджетным учреждением, самостоятельно осуществляющим полномочия, определенные Уставом МФЦ.

1.4. В данном Регламенте используются следующие основные понятия:

1.4.1. 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;

1.4.2. 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;

1.4.3. Дополнительная услуга – услуга, предоставляемая МФЦ физическим и юридическим лицам для удовлетворения их потребностей сопутствующей услуге при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

1.4.4. Консультирование – информация, предоставленная специалистом МФЦ в форме информирования, рекомендаций в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг;

1.4.5. Автоматизированная информационная система (АИС) – совокупность комплекса средств автоматизации, организационно-методических и технологических документов и персонала, использующего их в процессе своей профессиональной деятельности;

1.4.6. 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 в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в частях 2 и 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или в муниципального бюджетного учреждения муниципального района Нефтегорский «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

1.4.7. Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

1.4.8. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

1.5. Государственные (муниципальные) услуги в МФЦ в зависимости от технического оснащения 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, 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, в которых организуются специальные рабочие места.

г) прием пакета документов осуществляется сотрудниками МФЦ. Для исполнения и выдачи результата оказания услуги, документы передаются в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта РФ, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

1.6. Предоставление Услуг на базе МФЦ осуществляется бесплатно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Самарской области.

1.7. Предоставление Услуг территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии и административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Административный регламент).

### **Порядок информирования о правилах предоставления государственных и (или) муниципальных услуг**

1.8. Место нахождения МФЦ – 446600, Российская Федерация, Самарская область, муниципальный район Нефтегорский, г. Нефтегорск, ул. Зеленая, 1.

Место нахождения пункта приема и выдачи документов: 446602, Самарская область, Нефтегорский район, с. Утевка, ул. Торговая, д.22.

Карта-схема месторасположения МФЦ размещена на официальном сайте МФЦ в сети Интернет.

1.9. Электронный адрес официального сайта МФЦ в сети Интернет: [www.mfc63.ru/neftegorsk/cpages/47](http://www.mfc63.ru/neftegorsk/cpages/47)

Адрес электронной почты: [mfc.neft@mail.ru](mailto:mfc.neft@mail.ru)

2.3. Сведения о номерах телефонов МФЦ размещаются на официальном сайте МФЦ.

2.4. График (режим) работы МФЦ и приема письменных обращений:

- **Режим работы окон приема и выдачи документов МФЦ:**

**Понедельник - пятница**

08:00 - 20:00

**Суббота**

9:00-15:00 (дежурный специалист в соответствии с графиком работы)

**Воскресенье - выходной день**

- **Режим работы пункта приема и выдачи документов (с.Утевка Нефтегорского района Самарской области)**

**Понедельник – пятница**

08:00 – 16:00

**Обеденный перерыв – 12:00 до 13:00**

**Суббота**

08:00 до 13:00 (дежурный специалист в соответствии с графиком работы)

**Обеденный перерыв – 11:00 до 12:00**

**Воскресенье - выходной**

- **Режим работы специалистов, ответственных за анализ и обработку документов**

**Понедельник - четверг**

8:00-17:12

**Пятница**

08:00-16:00

**Суббота, воскресенье - выходной день**

**Обеденный перерыв – 12:00 – 13:00**

- **Режим работы административно-управленческого, вспомогательного и технического персонала**

**Понедельник - четверг**

08:00 – 17:12

**Пятница**

08:00 – 16:00

**Суббота, воскресенье - выходной день**

**Обеденный перерыв - 12:00-13:00**

Сведения о графике (режиме) работы МФЦ размещаются на официальном сайте МФЦ.

## **2. Прием и регистрация документов, предоставляемых в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги**

2.1. Порядок работы с документами в МФЦ регулируется федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми и методическими документами Федерального архивного агентства, нормативными правовыми актами органов государственной власти Самарской области и органов местного самоуправления. Документы МФЦ разрабатываются в соответствии с нормами действующего законодательства.

2.2. Документы для получения Услуг заявителя могут представлять в МФЦ:

- по почте;
- с помощью курьера;

в электронном виде с использованием ресурсов сети Интернет;  
при непосредственном обращении заявителя в МФЦ.

2.3. Для предоставления Услуги заявитель предоставляет исчерпывающий комплект документов, необходимых в соответствии законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, который заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

### **Прием и регистрация документов, представленных заявителем по почте или курьером**

2.4. В случае обращения для получения Услуги по почте или с помощью курьера заявитель представляет документы, указанные в п.2.3 настоящего регламента, а также заполняет заявление, форма и содержание которого должны соответствовать требованиям действующего законодательства.

Документы и заявление, представленные по почте или курьером, в день получения регистрируются в журнале входящей корреспонденции делопроизводителем МФЦ и отписываются директором МБУ «МФЦ» муниципального района Нефтегорский на исполнение специалистам, ответственным за анализ и обработку документов.

2.5. Специалист МФЦ, ответственный за анализ и обработку документов, регистрирует поступившие по почте заявление о предоставлении Услуги и комплект документов в журнале регистрации и контроля заявлений (далее – Журнал регистрации) и в АИС.

В Журнале регистрации указываются:  
индивидуальный порядковый номер записи;  
дата и время поступления документов;  
фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;  
фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) представителя заявителя, наличие доверенности;  
фамилия имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего документы;  
перечень представленных заявителем документов.

От имени юридических лиц заявление и комплект документов могут представить лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами без доверенности, а также представители юридических лиц в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

2.6. Специалист МФЦ, ответственный за анализ и обработку документов, уточняет предмет обращения заявителя в МФЦ и проверяет представленное заявление на:

соответствие испрашиваемой Услуги перечню Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

соответствие требованиям, установленным Административными регламентами Услуг;

отсутствие в заявлении незаполненных обязательных полей формы заявления, неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание заявления.

2.7. В случае если Услуга отсутствует в перечне Услуг, предоставляемых на территории МФЦ, заявителю подготавливается мотивированное письмо за подписью директора о возврате документов и отказе в приеме документов, с объяснением причин. Срок подготовки отказа – 2 рабочих дня.

В случае, если заявление по форме и содержанию не соответствует требованиям Административного регламента (либо иным нормам действующего законодательства) заявителю подготавливается мотивированное уведомление о возможном отказе в предоставлении Услуги.

В случае, если перечень документов не соответствует перечню документов, который заявитель должен предоставлять самостоятельно, согласно Административным регламентам (либо иным нормативным правовым актам), заявителю подготавливается мотивированное уведомление о возможном отказе в предоставлении Услуги с объяснением причин.

В случае наличия возможности уведомления заявителю по телефону, заявителю разъясняется специалистом, ответственным за анализ и обработку документов, что может быть отказано в предоставлении Услуги и необходимости в разумные сроки устранить недостатки.

Мотивированное уведомление о возможном отказе в предоставлении Услуги подписывается директором МБУ «МФЦ» муниципального района Нефтегорский. Срок подготовки уведомления – 1 рабочий день.

Уведомление о возможном отказе в рассмотрении заявления по существу должно содержать причины отказа и способы их устранения.

После подписания отказа или уведомления они направляются заявителем почтовым отправлением по адресу указанному в заявлении. В случае, отсутствия в заявлении сведений об адресе заявителя, отказ или уведомление направляются по адресу преимущественного проживания или постоянного места жительства заявителя, в случае наличия адреса электронной почты отказ или уведомление может быть направлено по электронной почте.

Копия уведомления о возможном отказе в предоставлении услуги вкладывается в пакет документов, представленный заявителем.

2.9. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов, формирует Реестр передаваемых дел за подписью директора МБУ «МФЦ» муниципального района Нефтегорский и направляется пакет документов в уполномоченный орган в соответствии с п.2.12 настоящего Регламента. Подготовка пакета и направление его в орган предоставляющий услугу – 2 рабочих дня, если иное не предусмотрено Соглашением о взаимодействии.

2.10. В случае, если в ходе проверки документов выявлены основания для отказа в рассмотрении заявлении и возврате документов, запись о регистрации пакета документов вносится в АИС, дело закрывается с проставлением записи об отказе в приеме документов с кратким указанием причин отказа. Если пакет документов возвращается лично заявителю, при этом заполняется соответствующая расписка о возврате документов. В случае отправления документов почтой, отказ формируется с описью вложения и направляется заказным письмом.

2.11. При технической оснащенности специалиста, ответственного за анализ и обработку документов формирует электронное дело заявителя путем сканирования заявления и комплекта документов. Подлинность сканированных документов подтверждает электронная подпись сотрудника МФЦ, принявшего документы.

2.12. Сформированный комплект документов, представленный заявителем, соответствующий требованиям Административного регламента (иным нормативным правовым актам), и Реестр передаваемых документов, специалист, ответственный за анализ и обработку документов передает сотруднику, ответственному за доставку документов (водителю - экспедитору) в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

2.13. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов составляет и направляет в адрес заявителя расписку о приеме комплекта документов, представленного заявителем к рассмотрению, в которой указываются:

наименование МФЦ;

дата регистрации документов в МФЦ и индивидуальный порядковый номер записи в АИС;

данные заявителя (фамилия и инициалы физического лица);

опись принятых документов с указанием их наименования, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов;

наличие препятствий для предоставления Услуги, в соответствии с п.2.7 настоящего Регламента;

срок оказания Услуги;

фамилия и инициалы сотрудника МФЦ, принявшего документы, и его подпись;

справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его заявления о предоставлении Услуги;

адрес Интернет-сайта.

При технической возможности при регистрации в электронном виде заявителю сообщается персональный логин и пароль для отслеживания статуса оказания Услуги в «персональном кабинете» на официальном Интернет-сайте МФЦ.



## **Прием и регистрация документов, представленных заявителем при непосредственном обращении в МФЦ**

2.12. Прием заявителей при непосредственном обращении в МФЦ осуществляется в порядке очереди (электронной очереди, по предварительной записи). Очередность определяется при обращении заявителя к киоску электронной очереди. При приеме документов по предварительной записи заявитель вне очереди обращается непосредственно в «окно» в назначенное время.

Прием документов осуществляется посредством «окон» приема и выдачи документов, на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ.

Время ожидания в очереди для подачи документов составляет не более 15 минут.

Обслуживание заявителей – инвалидов и участников Великой Отечественной войны, а также инвалидов I и II группы (с предъявлением документов, подтверждающих их принадлежность к указанной категории) осуществляется вне основной очереди.

2.13. При непосредственном обращении в МФЦ заявитель предоставляет:

подлинник документа, удостоверяющего личность;

исчерпывающий пакет документов, необходимых в соответствии с Административными регламентами (иными нормативными правовыми актами) для предоставления государственной или муниципальной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

документ, подтверждающий оплату государственной пошлины, если ее оплата необходима для предоставления государственной или муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;

подлинники документов, подтверждающих полномочия представителей.

Специалист, осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения и осуществляет проверку представленного заявления и комплектности документов на соответствие требованиям Административных регламентов.

При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, специалист, осуществляющий прием документов, проверяет срок действия документа, наличие записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи и фамилии должностного лица, оттиска печати, а также

соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя.

2.14. При проверке комплектности документов специалист, осуществляющий прием документов, удостоверяется, что:

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

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

фамилии, имена и отчества (последнее – при наличии) физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

2.15. Специалист, осуществляющий прием документов, проверяет копии документов на их соответствие оригиналам, после чего, в установленных законом случаях, совершает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов, проставляет соответствующий штамп.

2.16. При выявлении фактов несоответствия представленных документов требованиям, установленным Административными регламентами, специалист осуществляющий прием документов уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Услуги, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в представленных документах, и предлагает принять меры по их устранению. При согласии заявителя внести изменения в пакет документов и устранить недостатки специалист, осуществляющий прием документов, возвращает документы заявителю.

В случае, если указанные недостатки можно устранить непосредственно в МФЦ, специалист, осуществляющий прием документов, разъясняет заявителю возможность обращения к администратору за содействием в устранении недостатков.

При несогласии заявителя устранить выявленные недостатки специалист, осуществляющий прием документов, предупреждает заявителя о возможном отказе в предоставлении Услуги, о чем делается соответствующая запись в заявлении с кратким описанием причин отказа.

2.17. При технической оснащенности специалист, осуществляющий прием документов, формирует электронное дело заявителя путем сканирования комплекта документов. Подлинность сканированных документов подтверждает электронная подпись сотрудника МФЦ, принявшего документы.

2.18. Специалист, осуществляющий прием документов, формирует заявление (в заявлении проставляется отметка о том, что заявитель

соглашается с обработкой его персональных данных) и прилагаемые к нему документы в АИС.

Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. По заполнению бланка заявления, пакету документов присваивается индивидуальный порядковый номер дела.

2.19. Специалист, осуществляющий прием документов, регистрирует заявление и пакет документов в Журнале регистрации, после чего заявителю присваивается индивидуальный порядковый номер записи.

2.20. После регистрации в Журнале регистрации и в АИС и при наличии технической возможности специалист, осуществляющий прием документов, оформляется в 2-х экземплярах расписку о приеме документов, в которой указываются:

наименование МФЦ;

дата регистрации документов в МФЦ и индивидуальный порядковый номер записи;

данные заявителя;

данные представителя по доверенности;

опись принятых документов с указанием их наименования, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов;

наличие (в случае выявления на этапе приема документов) препятствий для предоставления Услуги;

срок оказания Услуги;

фамилия и инициалы сотрудника МФЦ, принявшего документы, и его подпись;

справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его заявления о предоставлении Услуги;

адрес Интернет-сайта.

Специалист, осуществляющий прием документов, передает заявителю первый экземпляр расписки, а второй экземпляр приобщает к поступившим документам.

2.21. В случае, если для получения результата Услуги необходимо произвести оплату государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий для получения результата предоставления Услуги, специалист, осуществляющий прием документов, выдает заявителю бланки платежных документов для оплаты.

2.22. При выявлении специалистом МФЦ необходимости получения дополнительных документов (информации), доступ к которой ограничен, от органов и (или) организаций в порядке межведомственного взаимодействия, необходимой для предоставления Услуги в заявлении в обязательном порядке ставится отметка о согласии заявителя запросить необходимые документы для оказания Услуги в порядке межведомственного взаимодействия указанное согласие испрашивается в простой письменной форме либо электронной форме. Несогласие заявителя запрашивать

необходимые документы (информацию) указанные в настоящем пункте в порядке межведомственного взаимодействия не может служить причиной для отказа в приеме документов.

2.23. В случае, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации для предоставления сведений из государственных реестров, регистров и кадастров, а также для подачи документов в органы государственной власти и местного самоуправления от имени заявителя сотруднику МФЦ необходима нотариально удостоверенная доверенность, сотрудник службы приема и выдачи документов предлагает заявителю оформить нотариально удостоверенную доверенность на сотрудника МФЦ, ответственного за контроль исполнения документов.

В случае получения согласия заявителя сотрудник МФЦ, ответственный за контроль исполнения документов, проводит согласование с нотариальной конторой и заявителем о времени приема у нотариуса и оформления доверенности на право представления интересов заявителя в органах государственной власти и местного самоуправления.

2.24. Специалист, осуществляющий прием документов, уточняет у заявителя предпочтительный способ получения результата Услуги: в электронном виде, почтовым отправлением либо при личном обращении в МФЦ (при личном обращении в уполномоченный орган), после чего указывает эту информацию в АИС.

2.25. При технической возможности ведения АИС специалист, осуществляющий прием документов, выдает заявителю персональный логин и пароль для отслеживания статуса оказания Услуги в «персональном кабинете» на официальном Интернет-сайте МФЦ.

2.26. Прием и регистрация заявления и прилагающихся к нему документов при личном приеме заявителя в МФЦ должны занимать не более 15 минут.

2.27. Принятый и зарегистрированный в установленном Регламентом порядке комплект документов (а при технической возможности – электронное дело) передается специалисту, ответственному за анализ и обработку документов.

2.28. Режим работы специалистов МФЦ устанавливается с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации, коллективного договора и графика работы МФЦ.

### **3. Порядок обработки документов, предоставленных заявителем в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги**

3.1. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов, осуществляет рассмотрение принятых пакетов документов от заявителей перед направлением их в органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также в организации, проводящие экспертизы, предусмотренные Административными регламентами, и производит все

необходимые действия с целью формирования полного пакета документов самостоятельно.

Проверка включает в себя: проверку заявления и комплектности документов на соответствие требованиям действующего законодательства и Административным регламентам.

В случае, если по Услуге необходимо направить межведомственный запрос в соответствии с требованиями Соглашения о взаимодействии, специалист, ответственный за анализ и обработку документов, направляет межведомственный запрос в соответствующие органы и организации, участвующие в предоставлении Услуги, в целях содействия заявителю в получении дополнительных документов, необходимых для предоставления Услуги. Копия межведомственного запроса вкладывается в пакет документов, если запрос был сделан в электронном виде составляется уведомление с кодами запросов за подписью директора МФЦ, копия вкладывается в пакет документов. Срок направления запросов – 1 рабочий день.

Межведомственный запрос формируется по форме и содержанию в соответствии с действующим законодательством.

В случае обнаружения оснований для возможного отказа в предоставлении Услуги и наличия возможности уведомления заявителя по телефону, заявителю разъясняется специалистом, ответственным за анализ и обработку документов, что может быть отказано в предоставлении Услуги и необходимости в разумные сроки устранить недостатки, если иное не предусмотрено в Соглашении о взаимодействии и действующим законодательством.

3.2. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов:

формирует реестр дел, передаваемых в органы, непосредственно оказывающие Услуги;

передает пакет документов заявителя с реестром сотруднику, ответственному за доставку документов (водителю - экспедитору) в органы, непосредственно оказывающие Услуги;

контролирует своевременность поступления результатов предоставления Услуги из соответствующих органов и (или) организаций-исполнителей;

организует взаимодействие со специалистами органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуги.

При технической оснащенности передает запрос и электронный пакет документов в органы, непосредственно оказывающие услуги, по телекоммуникационным каналам.

3.3. Сформированный окончательно пакет документов, необходимый для оказания Услуги, вместе с реестром доставляется сотрудником МФЦ, ответственным за доставку документов (водитель-экспедитор), в орган, непосредственно предоставляющий Услугу, где специалист данного органа расписывается на втором экземпляре Реестра, что свидетельствует о принятии представленных документов. Второй экземпляр Реестра

возвращается сотрудником МФЦ, ответственным за доставку документов, специалисту, ответственному за анализ и обработку документов.

3.6. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов, делает отметку в АИС о том, что документы доставлены в уполномоченный орган.

#### **4. Порядок выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги**

4.1. В соответствии с Административным регламентом конечным результатом предоставления Услуги может являться:

запрашиваемый заявителем документ как результат оказания Услуги (далее – Итоговый документ);

мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

Документы, являющиеся конечным результатом Услуг и поступившие из уполномоченных органов по ранее принятым в МФЦ пакетам документов, если выдача результата Услуги в МБУ «МФЦ» муниципального района Нефтегорский предусмотрено Соглашением о взаимодействии, поступают к специалисту, ответственному за анализ и обработку документов.

При наличии технической возможности специалист, ответственный за анализ и обработку документов, делает соответствующую отметку в АИС о завершении Услуги и дате поступления документов в МФЦ, а также при наличии адреса электронной почты в заявлении или расписке высылается заявителю уведомление о готовности документов. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов, формирует реестр передаваемых дел за подписью директора МФЦ (разделяя пакеты по видам уполномоченных органов от которых поступили документы) и передает документы специалисту, осуществляющему выдачу документов.

4.2. В случаях, предусмотренных Административным регламентом (либо иными нормами действующего законодательства), если заявителем выбран способ получения результата по почте – специалист, ответственный за анализ и обработку документов, подготавливает документ, подтверждающий направление заявителю по почте результатов предоставления Услуги, и делает соответствующую отметку в АИС. Копии указанного документа и заявления подлежат хранению в архиве МФЦ. Документ формируется с описью вложения и направляется заказным письмом.

4.3. В случае, если заявителем выбран способ получения результата предоставления Услуги лично при обращении в МФЦ, специалист, ответственный за анализ и обработку документов, передает информацию и сформированные пакеты документов на выдачу специалисту, осуществляющему выдачу документов. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов, может уведомить заявителя по телефону или

электронной почте (при наличии телефонного номера или электронного адреса в заявлении) о готовности документов.

Специалистом, ответственным за выдачу документов, осуществляется раскладка пакетов документов по видам уполномоченных органов для выдачи в окне зала приема и выдачи документов.

4.4. При обращении заявителя в МФЦ для получения Итогового документа, специалист, осуществляющий выдачу документов:

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность;

проверяет у заявителя наличие расписки о приеме документов;

находит сформированное дело заявителя с Итоговым документом и распиской о приеме документов.

При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, специалист, ответственный за выдачу документов, проверяет срок действия документа; наличие записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи и фамилии должностного лица, оттиска печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя.

От имени физических лиц Итоговый документ могут получить законные представители, представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

От имени юридических лиц Итоговый документ могут получить лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами без доверенности, а также представители юридических лиц в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

4.5. При обращении заявителя в МФЦ для получения Итогового документа специалист, ответственный за выдачу документов, знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов, предоставляет информацию о выданных документах в расписке. При этом заявитель ставит дату получения документов и подпись в расписке подлежащей хранению в МФЦ, а также расписывается в Книге учета выдаваемых документов, если это предусмотрено Соглашением о взаимодействии (либо иным действующим нормативным правовым актом).

4.6. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов по результатам предоставления Услуги и время получения документа не должно превышать 15 минут.

4.7. После выдачи Итогового документа регистрационная запись, открытая на данного заявителя в Журнале регистрации и в АИС, закрывается, а расписка о приеме документов передается в архив.

4.8. Основанием для отказа в выдаче Итогового документа является:

обращение заявителя о выдаче Итогового документа ранее установленного срока;

отзыв заявителем своего заявления об оказании Услуги;

отсутствие у лица надлежащим образом оформленных полномочий на получение Итогового документа;

При наличии оснований для отказа в выдаче Итогового документа заявителю в устном или по требованию заявителя в письменном виде разъясняются причины отказа в предоставлении результата оказания Услуги.

Отказ в выдаче Итогового документа может быть обжалован заявителем директору МФЦ либо в судебном порядке.

## **5. Требования к подготовке и сдачи на хранение в архив документов, образующихся в результате деятельности МФЦ**

5.1. Копии заявлений по пакетам документов, поступивших по почте, и пакетов документов, которые подлежат выдаче через почтовое отправление с соответствующим уведомлением, а также расписки о выданных документах, формируются в дела и передаются на хранение в архив.

5.2. Специалист МФЦ, ответственный за учет и хранение документов, при необходимости предоставляет запрашиваемые документы специалистам МФЦ.

5.3. Специалист МФЦ, ответственный за учет и хранение документов, ведет картотеку в бумажном, а при технической возможности и в электронном виде.

5.4. Невостребованный Итоговый документ хранится в течение установленного срока его действия, но не более одного месяца со дня его поступления в МФЦ, затем передается с описью дела на хранение в архив МФЦ.

5.5. Установить срок хранения документов, представленных заявителем для оказания Услуги, и иных документов по исполненному заявлению в 3 лет с установленной даты выдачи заявителю Итогового документа, мотивированного отказа либо, в случае не востребоваемости заявителем подготовленного запрашиваемого документа, до даты окончания срока его действия, если иное не определено законодательством Российской Федерации, Самарской области. В случае, если срок действия Итогового документа по Услуге составляет более трех лет и если Итоговый документ не был истребован по истечении трех лет, Итоговый документ перенаправляется в соответствующий государственный или муниципальный орган для хранения в архивном деле с сопроводительным письмом.

5.6. По истечении срока хранения не востребоваемого документа указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации, Самарской области.

## **6. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц**



6.1. МФЦ осуществляет подготовку ответов на запросы и обращения, поступившие в МФЦ, в письменной или электронной форме.

Ответ направляется авторам обращения в письменной форме за подписью директора МФЦ не позднее чем в 30-дневный срок с даты регистрации обращения (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок).

Письменные обращения, содержащие вопросы, не подлежащие рассмотрению в МФЦ, направляются в 7-дневный срок иному органу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается заявителю.

6.2. О поступивших в МФЦ письменных обращениях граждан и юридических лиц докладывают директору МФЦ.

6.3. При личном обращении заявителей с письменным обращением специалист, ответственный за прием и выдачу документов, принимает представленное письменное обращение, проверяет наличие фамилии, имени, отчества заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе заявителя на втором экземпляре его письменного обращения сотрудник МФЦ проставляет отметку о принятии обращения с указанием фамилии, инициалов, должности сотрудника, принявшего обращение, и даты приема.

Личные обращения заявителей могут быть оставлены заявителем лично в Книге отзывов и предложений граждан МБУ «МФЦ» муниципального района Нефтегорский. Специалист, ответственный за ведение Книги отзывов и предложений граждан, информирует заявителя о том, что необходимо указать фамилию, имя, отчество обратившегося, проставлять дату обращения и точный почтовый адрес, для рассмотрения и подготовки ответа на обращение. Анонимные обращения, обращения без почтового адреса заявителя, оставленные в Книге отзывов и предложений граждан, не рассматриваются.

6.4. Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, текст обращения не поддается прочтению либо содержит нецензурные выражения. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директором МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалисту МФЦ, а также членов его семьи, специалист МФЦ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.5. Обращение гражданина считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты все необходимые меры и направлен письменный ответ. Обращение, на которое был дан ответ, подлежит дополнительному рассмотрению директором МФЦ в случае указания в обращении новых сведений, имеющих значение для разрешения поставленных в нем вопросов, либо в случае изменения нормативно-правового регулирования в сфере, касающейся решения вопросов, содержащихся в обращении.

6.6. Директор МФЦ организывает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, и на его основе подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков нормативного правового регулирования.

6.7. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений через электронную почту, официальный Интернет-сайт МФЦ (Интернет - обращения) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее порядок заполнения заявителем реквизитов, необходимых для рассмотрения и письменного ответа. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

6.8. В случае, если в Интернет - обращении заявителем указан адрес электронной почты, то уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении обращения с мотивированным обоснованием причин отказа направляется по указанному адресу, после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

6.9. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет - обращения является:

указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

направление обращения, не подлежащего рассмотрению в соответствии с п. 6.4 Регламента;

невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

## **7. Порядок рассмотрения жалоб граждан и юридических лиц.**

7.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в МФЦ на действия специалиста МФЦ, осуществляющего участие в предоставлении государственной или муниципальной услуги в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

истребования у заявителей документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

В жалобе заявитель указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому будет отослан ответ на жалобу, существо жалобы с указанием по возможности фамилий сотрудников МФЦ, чьи действия обжалуются. В случае отсутствия вышеуказанных данных, жалоба не рассматривается. Жалоба заявителя на действия сотрудников МФЦ рассматривается в тридцатидневный срок. По итогам рассмотрения жалобы принимаются меры к устранению нарушений, в случае их выявления, либо готовится отказ в удовлетворении жалобы. Ответ на жалобу готовится специалистом МФЦ по компетенции за подписью директора МФЦ.

7.2. Жалоба на действия (бездействия) специалистов уполномоченных органов может быть подана через многофункциональный центр.

Жалоба на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, могут быть направлены через многофункциональный центр.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего

государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

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

Жалоба на действия (бездействия) специалистов уполномоченных органов с соответствующим сопроводительным письмом за подписью директора МФЦ направляется в уполномоченный орган. Срок отправления жалобы в уполномоченный орган – 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы в МФЦ.

Жалоба на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, направляется с сопроводительным письмом за подписью директора МФЦ в уполномоченный орган. Срок отправления жалобы в уполномоченный орган – 1 рабочий день с момента регистрации жалобы в МФЦ.

Информация о порядке досудебного разрешения споров и рассмотрения претензий размещается на официальном Интернет-сайте и информационных стендах МФЦ.

## **8. Порядок информирования и консультирования граждан и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ**

8.1. Информирование и консультирование физических и юридических лиц по вопросам, связанным с предоставлением Услуг, осуществляется по телефону, по электронной почте, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет», при личном обращении заявителей в МФЦ, посредством информационных стендов, расположенных в МФЦ.

8.2. Гражданину, обратившемуся в МФЦ, гарантируется предоставление следующей информации:

- о перечне Услуг, предоставление которых обеспечивается МФЦ;
- о перечне документов, необходимых для получения Услуги;
- о графике работы МФЦ, о времени приема и выдачи документов;
- о процедуре предоставления и сроках оказания Услуг;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

8.3. Специалист МФЦ по запросу заявителей предоставляет информацию о ходе рассмотрения их заявлений, а также сообщает:  
об отказе в предоставлении Услуги;  
о сроке завершения оформления Итоговых документов и возможности их получения.

О сроке завершения оформления Итоговых документов и возможности их получения заявителем специалист, ответственный за прием и выдачу документов, сообщает по указанному в заявлении телефону и (или) электронной почте.

### **Информирование при письменном обращении заявителей**

8.4. Заявитель может представить письменное обращение лично в МФЦ, направить его почтовым отправлением или по электронной почте.

Письменные обращения заявителей по вопросам о порядке, способах и условиях получения Услуг рассматриваются специалистами МФЦ, ответственными за анализ и обработку документов, с учетом времени подготовки ответа заявителю в 30-дневный срок с момента регистрации обращения в МФЦ.

8.5. Специалист, ответственный за анализ и обработку документов, осуществляет подготовку ответа на обращение заявителя в доступной для восприятия получателем Услуги форме. Содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

8.6. Ответ на обращение заявителя готовится в письменной форме за подписью директора МФЦ, а также указывает фамилию исполнителя и номер телефона для справок.

8.7. Директор МФЦ подписывает подготовленный ответ, после чего специалист, ответственный за отправку корреспонденции, направляет его по адресу, указанному в письменном обращении.

8.8. В случае, если в обращении заявителя содержатся вопросы, не относящиеся к установленной сфере деятельности МФЦ, специалист МФЦ в 7-дневный срок со дня регистрации обращения информирует заявителя о невозможности предоставления ему информации по существу поставленных в обращении вопросов и о переадресации его обращения в органы государственной власти или органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, а также о праве заявителя самостоятельно обратиться в соответствующие органы государственной власти или органы местного самоуправления.

### **Информирование заявителей по телефону**

8.9. Информирование заявителей по телефону о порядке, способах и условиях получения Услуг осуществляется:

посредством единого справочного телефона МФЦ специалистом МФЦ, ответственным за информирование по телефону (далее администратор);

специалистами, ответственными за анализ и обработку документов (в особых случаях в соответствии с п.7.13);

автоинформированием.

8.10. При ответах на телефонные звонки администратор, подробно, в вежливой и корректной форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности сотрудника МФЦ, принявшего телефонный звонок.

Телефонные звонки от заявителей по единому справочному телефону МФЦ о порядке, способах и условиях получения Услуг принимаются в соответствии с графиком работы МФЦ. Время разговора не должно превышать 10 минут. Ведется аудиозапись телефонных звонков.

8.11. Посредством единого справочного телефона МФЦ заявители могут получить информацию о:

перечне Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечне документов, необходимых для предоставления Услуг;

требованиях к оформлению комплекта документов;

возможностях и способах заполнения заявления об оказании Услуг;

последовательности административных процедур предоставления Услуг;

режиме работы МФЦ;

полном почтовом адресе МФЦ для предоставления комплекта документов по почте;

адресе официального Интернет-сайта МФЦ, а также официальных Интернет-сайтах органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг.

8.12. Администратор в обязательном порядке информируют заявителей о:

приостановлении сроков предоставления Услуги;

отказе в предоставлении Услуги;

сроках подготовки Итогового документа и возможности его получения.

8.13. При невозможности администратора, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок, должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8.14. В случае, если предоставлении информации, необходимой заявителю, не представляется возможной посредством единого справочного телефона, администратор разъясняет заявителю право обратиться с письменным обращением в МФЦ и требования к оформлению обращения.

8.15. Администратор при получении запроса:

называют организацию, которую они представляют;

представляются и называют свою должность;

предлагают абоненту представиться;

выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;  
вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;  
при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают абоненту перезвонить в определенный день и в определенное время;

к назначенному сроку подготавливают ответ по вопросам заявителей в случае необходимости при взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг (в соответствии с заключаемыми соглашениями).

Во время разговора администратор должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на другой аппарат.

8.16. Информирование заявителей о порядке, способах и условиях получения Услуг может осуществляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации по следующим вопросам:

- режим работы МФЦ;
- полный почтовый адрес МФЦ;
- адрес официального Интернет-сайта МФЦ;
- номер единого справочного телефона МФЦ.

### **Информирование при устном личном обращении заявителей**

8.17. При устном личном обращении заявителей информация о порядке, способах и условиях получения Услуг предоставляется администратором в форме консультаций.

8.18. Для получения информации (консультации) о порядке, способах и условиях получения Услуг среднее время ожидания очереди не должно превышать 15 минут.

8.19. Информация (консультация) при устном личном обращении заявителей предоставляется по следующим вопросам:

- перечень Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- нормативные правовые акты, на основании которых предоставляются Услуги в МФЦ;
- минимальный перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- требования к оформлению и заполнению заявления и необходимых документов;
- срок предоставления Услуги;
- последовательность административных процедур при предоставлении Услуги.

8.20. При устном личном обращении заявителей администратор обязан: предложить заявителю представиться;

выслушать вопрос;

уточнить у заявителя, какие сведения ему необходимы и в какой форме желает получить ответ;

дать ответ в рамках своей компетенции в форме, удобной для заявителя.

8.21. В случае, если устный ответ на запрос не носит исчерпывающего характера, заявителю разъясняется порядок направления запроса в письменной форме, а также другие способы получения информации в соответствии с действующим законодательством.

### **Публичное информирование заявителей МФЦ**

8.22. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения информационных материалов в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет», на информационных стендах, в буклетах, брошюрах, информационных листках.

8.23. Специалист МФЦ, ответственный за публичное информирование, формирует информацию для размещения в СМИ, на Интернет-ресурсах, информационных стендах органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.) с учетом особенностей источника размещения информации.

8.24. Специалист, ответственный за публичное информирование, имеет право в целях подготовки указанной информации привлекать специалистов, обладающих знаниями в области информационных технологий, дизайнеров, редакторов, корректоров и других специалистов, обладающих знаниями в области психологии восприятия информации.

8.25. На Интернет-сайте МФЦ должна содержаться следующая информация по вопросам о порядке, способах и условиях получения Услуг:

местонахождение, схема проезда, номера единого справочного телефона и телефона - автоинформатора, график приема заявителей в МФЦ;

перечень Услуг, которые предоставляются на базе МФЦ;

местонахождение, график работы, номера справочных телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечень категорий заявителей, имеющих право на получение Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечень документов, необходимых для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;



формы и образцы заполнения заявлений для получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ, с возможностями онлайн заполнения, проверки и распечатки;

рекомендации и требования к заполнению заявлений;

формы и образцы платежных документов об уплате государственной пошлины и иных юридически значимых действий, совершаемых при предоставлении соответствующей Услуги, с возможностями онлайн заполнения, проверки и распечатки;

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

административные процедуры предоставления Услуг, предоставляемых на базе МФЦ (в виде блок-схем);

основания для отказа в предоставлении Услуг;

таблица сроков предоставления Услуг в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе с указанием среднего времени ожидания в очереди, времени приема документов и т.д.;

порядок информирования о ходе предоставления соответствующей Услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействий) уполномоченных органов и их должностных лиц, организаций, участвующих в предоставлении Услуг, и их сотрудников, принимаемых и совершаемых при предоставлении Услуг;

ответы на наиболее часто задаваемые вопросы получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

фамилии, имена, отчества (при наличии) ответственных сотрудников МФЦ, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты.

8.26. Информационные стенды подразделяются на стенды с постоянной информацией и стенды с изменяемой информацией.

По типу размещения стенды подразделяются на внутренние (находящиеся в помещениях МФЦ) и внешние (размещаемые в других организациях или общественных местах).

8.27. На информационных стендах, размещаемых в помещениях МФЦ, должна содержаться следующая информация:

местонахождение, график (режим) работы МФЦ, номера единого справочного телефона и телефона - автоинформатора, адрес Интернет-сайта и электронной почты МФЦ;

перечень Услуг, которые предоставляются на базе МФЦ;

выдержки из Административных регламентов Услуг;

местонахождение (схема размещения), график работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечень категорий заявителей, имеющих право на получение Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечень документов, необходимых для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ, и требования к ним;

формы и образцы заполнения заявлений для получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ, и требования к ним;

административные процедуры предоставления Услуг, предоставляемых на базе МФЦ (в виде блок-схем);

основания для отказа в предоставлении Услуг;

таблица сроков предоставления Услуг в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе среднего времени ожидания в очереди, времени приема документов и т.д.;

порядок информирования о ходе предоставления Услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействий) органов, должностных лиц и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

схема размещения окон приема заявителей сотрудниками МФЦ.

8.28. На информационных стендах, размещаемых в помещениях органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, может содержаться следующая информация о порядке, способах и условиях получения Услуг на базе МФЦ:

месторасположение, график (режим) работы МФЦ, номера единого справочного телефона и телефона - автоинформатора, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты МФЦ;

перечень Услуг, которые предоставляются на базе МФЦ;

актуальная, полная и разъясняющая информация, необходимая для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

иная информация, способствующая пропаганде обращения граждан и юридических лиц за получением Услуг на базе МФЦ.

8.29. При размещении информации в СМИ специалист, ответственный за публичное информирование, осуществляет отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения маркетинговых и социологических исследований, изучения рейтингов СМИ.

При отборе СМИ учитываются тираж, территория распространения, периодичность издания или выхода в эфир, стоимость размещения информации.

8.30. Специалист, ответственный за публичное информирование, ежемесячно формируют типовые вопросы граждан и организаций, поступающие при устном информировании лично или по телефону, и ответы на них.

Подготовленные ответы размещаются на официальном Интернет-сайте МФЦ и в информационных листках.

8.31. Периодичность устных публичных выступлений определяются директором МФЦ в зависимости от информационных потребностей получателей Услуг.

Уполномоченные для организации устного публичного информирования специалисты осуществляют подготовку проведения устного публичного информирования посредством выступлений по телевидению и радио, на совещаниях, семинарах, круглых столах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

8.32. При организации проведения семинаров, совещаний, круглых столов уполномоченные для организации устного публичного информирования специалисты:

определяют цель проведения семинара (совещания, круглого стола) на основе изучения мнений и запросов потребителей Услуг;

составляют программу семинара (совещания, круглого стола);

согласовывают с директором МФЦ и руководителями органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, кандидатуры специалистов, выступающих на семинаре (совещании, круглом столе);

размещают не менее чем за две недели до проведения мероприятия объявление о его проведении (семинара, совещания, круглого стола) на информационных стендах в МФЦ, на официальном Интернет-сайте МФЦ и в СМИ.

8.33. Публичное письменное информирование может осуществляться путем распространения раздаточных информационных материалов.

Раздаточные информационные материалы (информационные листки, брошюры, буклеты и т.п.) размещаются в помещениях, предназначенных для приема заявителей, информационных залах, залах обслуживания, а также в органах и организациях, участвующих в предоставлении Услуг, и раздаются на сходах граждан, в местах массового собрания граждан (в кредитных организациях, организациях связи, учебных и медицинских учреждениях и др.).

## **9. Требования к организации предоставления дополнительных услуг в МФЦ**

9.1. В здании МФЦ для удобства заявителей организуется и обеспечивается предоставление дополнительных услуг: фотографирование, ксерокопирование, консультации в рамках Услуг, предоставляемых на территории МБУ «МФЦ» муниципальный район Нефтегорский, составление юридически значимых документов, услуги по оплате жилья, коммунальных услуг и иных платежей, услуги общественного питания и т.п.

Перечень дополнительных услуг утверждается приказом учреждения.

9.2. В зале приема и ожидания посетителей МФЦ размещается копировальная аппаратура с целью предоставления заявителям возможности их использования.

Специалист МФЦ, ответственный за предоставление дополнительных услуг:

организует использование копировальной и факсимильной аппаратуры;

оказывает заявителям необходимую помощь и дает разъяснения по вопросам предоставления дополнительных услуг;

выписывает квитанции об оплате дополнительных услуг.

9.3. Дополнительные услуги в МФЦ оказываются на возмездной и безвозмездной основе.

## **10. Порядок взаимодействия МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области и органами местного самоуправления муниципального района Нефтегорский**

11.1. Взаимодействие территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления муниципального района Нефтегорский при предоставлении Услуг на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключаемыми МФЦ с соответствующими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области и органами местного самоуправления муниципального района Нефтегорский.

## **11. Контроль за соблюдением сроков подготовки и выдачи документов в МФЦ, порядок предоставления отчетности**

10.1. Контроль за соблюдением сроков подготовки и выдачи документов в МФЦ осуществляется директором МФЦ.

10.2. Ежемесячно до 5-го числа месяца специалисты, ответственные за анализ и обработку документов, представляют директору МФЦ информацию о количестве обращений, жалоб, поступивших за предшествующий месяц, количестве выданных документов, а также о количестве документов, не выданных в установленный срок, с указанием причин и принятых мер по их устранению.

10.3. За несвоевременную подготовку и выдачу документов и иные нарушения при их подготовке и выдаче заявителям виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность за организацию работы МФЦ возлагается на директора МФЦ.

10.4. Контроль за достижением показателей результативности реализации Административных регламентов предоставления Услуг на базе МФЦ осуществляется в форме текущего контроля оперативной деятельности и проведения периодического мониторинга исполнения Административных

регламентов соответствующими органами исполнительной власти или органами местного самоуправления.

10.5. Контроль за достижением значений показателей эффективности деятельности МФЦ включает анализ степени достижения плановых значений данных показателей на основе достигнутых результатов деятельности МФЦ по итогам отчетного периода, а также рассмотрение жалоб физических и юридических лиц по вопросам качества обслуживания и предоставления Услуг на базе МФЦ.

## **12. Ответственность сотрудников МФЦ**

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

12.2. Сотрудники МФЦ несут ответственность за разглашение сведений, составляющих служебную или иную охраняемую законом тайну, за несоблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом, за разглашение сведений, относящихся к персональным данным, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **13. Организация деятельности по досудебному обжалованию действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственных и (или) муниципальных услуг на базе МФЦ**

13.1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и (или) жалобой на действия (бездействия) сотрудника МФЦ и решения, принимаемые МФЦ в ходе предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, к директору МФЦ, органу местного самоуправления, в суд.

13.2. Граждане имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение (электронное сообщение). Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

13.3. Досудебный (внесудебный) порядок рассмотрения жалобы на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных и (или) муниципальных услуг сотрудниками МБУ «МФЦ» муниципального района Нефтегорский утверждается директором МФЦ.

