

**Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр
представления государственных и муниципальных услуг Ленинского
муниципального района Московской области»
(МБУ «МФЦ Ленинского района Московской области»)**

ПРИКАЗ

от 26.03.2014 г. № 09-ос

**«Об утверждении регламента работы
МБУ «МФЦ Ленинского района Московской области»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр представления государственных и муниципальных услуг Ленинского муниципального района Московской области» (далее – регламент).
2. Положения регламента довести до сведения всех работников муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр представления государственных и муниципальных услуг Ленинского муниципального района Московской области».
3. Регламент работы муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр представления государственных и муниципальных услуг Ленинского муниципального района Московской области», утвержденный приказом от 09.01.2013 г. № 1-ос «Об утверждении регламента МКУ «МФЦ Ленинского района Московской области», признать утратившим силу.
4. Разместить приказ и регламент на официальном сайте МБУ «МФЦ Ленинского района Московской области» по адресу: www.mfcvidnoe.ru.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора МБУ «МФЦ Ленинского района Московской области» Кондратова М.В.
6. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор



Е.А. Дубровина

**РЕГЛАМЕНТ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛЕНИНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинского муниципального района Московской области» (далее – МФЦ) устанавливает порядок оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, определяет последовательность действий и административных процедур при осуществлении полномочий по предоставлению государственных и муниципальных услуг в МФЦ в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей услуг.

1.2. МФЦ в своей деятельности руководствуется:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с внесенными изменениями и дополнениями);

Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 227-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями;

Федеральным законом от 08.05.2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»

Концепцией формирования в Российской Федерации электронного правительства, одобренной распоряжением Правительства РФ от 06.05.2008 г. № 632-р (с внесенными изменениями и дополнениями);

Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении

правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с внесенными изменениями и дополнениями);

Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (с внесенными изменениями и дополнениями);

Постановлением Администрации Ленинского муниципального района Московской области от 13.11.2013 г. № 2448 Об утверждении муниципальной программы Ленинского муниципального района «Эффективная власть Ленинского муниципального района на 2014-2018 годы»;

Административными регламентами по предоставлению государственных и муниципальных услуг, утверждаемыми в установленном порядке органами, предоставляющими соответственно государственные и муниципальные услуги;

Уставом МФЦ и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность многофункциональных центров и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ.

2. Понятия и термины, используемые в настоящем регламенте

2.1. 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;

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 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставом муниципального образования.

2.2. Заявитель, получатель государственных, муниципальных услуг – физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, либо организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за предоставлением соответственно государственной, муниципальной услуги.

Заявителями – получателями муниципальных услуг являются:

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- физические лица.

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

От имени физических лиц заявление на предоставление муниципальной услуги могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

2.3. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – российская организация, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, а также координирующая предоставление государственных и муниципальных услуг и предоставление информации заявителям по принципу «единого окна» в целях упрощения административных процедур при предоставлении государственных и муниципальных услуг, уменьшения сроков предоставления услуг, повышения удовлетворённости населения качеством предоставления услуг.

2.4. Специалист по работе с заявителями – специалист МФЦ, осуществляющий приём документов от заявителей, проверку их комплектности, выдачу результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оказывающий подробные консультационные услуги.

2.5. Операционный зал МФЦ – место приема заявителей и выдачи заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Функции МФЦ и основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Основными функциями МФЦ являются:

1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии со всеми органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

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

4) информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

6) выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг (т.е. запрашиваемого документа либо мотивированного отказа в соответствии с требованиями утвержденных административных регламентов).

3.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами, утвержденными в установленном порядке.

3.3. Государственные и муниципальные услуги предоставляются бесплатно за исключением случаев, установленных действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами.

3.4. При реализации своих функций МФЦ вправе запрашивать и получать документы и информацию, необходимую для предоставления государственных и муниципальных услуг в органах, предоставляющих эти услуги и в организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Взаимодействие с органами и организациями при предоставлении государственных и муниципальных услуг

4.1. При предоставлении муниципальных услуг МФЦ взаимодействует с отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации муниципального образования Ленинский муниципальный район Московской области, городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области, городского поселения Горки Ленинские Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Булатниковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Володарское Ленинского муниципального района

Московской области, сельского поселения Молоковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Развилковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Совхоз им.Ленина Ленинского муниципального района Московской области, муниципальными казёнными, бюджетными и автономными учреждениями муниципального образования Ленинский муниципальный район Московской области, городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области, городского поселения Горки Ленинские Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Булатниковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Володарское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Молоковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Развилковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Совхоз им.Ленина Ленинского муниципального района Московской области.

4.2. При предоставлении государственных услуг МФЦ взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Московской области.

4.3. При предоставлении услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также общественно значимых услуг (сопутствующих и дополнительных) МФЦ взаимодействует с организациями, предоставляющими данные услуги, размещаемыми в здании МФЦ в порядке, установленном действующим законодательством.

4.4. Взаимодействие МФЦ с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, настоящим регламентом.

5. Местонахождение, режим работы, оборудование МФЦ

5.1. МФЦ ведет прием заявителей в здании по адресу: Московская область, Ленинский муниципальный район, г.Видное, ул. Школьная. д.77

Электронный адрес для направления обращений: mfc.vidnoe@yandex.ru

Адрес сайта в сети Интернет: www.mfcvidnoe.ru

Прием заявителей при предоставлении муниципальных услуг осуществляется в соответствии с графиком:

День недели	Время приема заявителей	Перерыв
Понедельник	с 8-00 до 20-00	Время основных и технических перерывов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка и утвержденным графиком (режимом) работы специалистов
Вторник	с 8-00 до 20-00	
Среда	с 8-00 до 20-00	
Четверг	с 8-00 до 20-00	
Пятница	с 8-00 до 20-00	
Суббота	с 8-00 до 20-00	
Воскресенье	с 8-00 до 20-00	

Телефоны отдельных линий, предназначенных для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг: 8 (495) 548-00-83.

5.2. График (режим) работы МФЦ должен составлять с соблюдением суммарного времени работы учреждения не менее чем 60 часов в неделю.

5.3. Консультирование заявителей, прием и выдача документов от заявителей осуществляется специалистами МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя (на определенное время и дату) в часы работы МФЦ.

5.4. Операционные залы МФЦ расположены на первом этаже здания с удобными входами для заявителей, которые оборудованы информационными табличками (вывесками).

5.5. В каждом операционном зале предусмотрены:

- сектор ожидания;
- сектор информирования,
- сектор приема граждан, оборудованный в виде окон.

Общее количество окон по предоставлению государственных и муниципальных услуг – 30.

5.6. Операционные залы обеспечены естественным и искусственным освещением, оборудованы системами вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

5.7. Для заполнения документов, необходимых для получения услуг, отводятся места, оборудованные столами (стойками) с бланками документов, авторучками. Сектор ожидания обеспечивается стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

5.8. В секторе ожидания размещаются банкоматы кредитных учреждений (отделений банков) по приему платежей.

5.9. Сектор информирования граждан совмещен с сектором ожидания и предназначен для ознакомления с информационными материалами.

5.10. Сектор информирования оборудован информационным киоском (инфоматом), который содержит актуальную и исчерпывающую информацию,

необходимую для получения государственных и муниципальных услуг в рамках МФЦ, бесплатным доступом в сеть Интернет, в том числе:

- перечни документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;
- административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг;
- другие информационные материалы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

5.11. В секторе информирования располагается дежурный специалист МФЦ, который осуществляет организационную и консультационную помощь заявителям, обратившимся в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг.

5.12. Сектор приема граждан оборудован световым информационным табло (видеоэкраном). На табло выводится информация электронной очереди.

5.13. Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема заявителей.

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

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- когда специалист по работе с заявителями (оператор) освобождается, раздается мелодичный сигнал с оповещением заявителей о месте получения услуги;
- одновременно на центральном информационном табло и на табло оператора напротив номера оператора высвечивается номер талона приглашаемого заявителя;
- если заявитель не подходит к оператору (после 2-х вызовов с периодичностью не менее 60 секунд), его очередь автоматически аннулируется;

5.15. Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов); при сдаче документов заявителями по услугам Управления Росреестра по Московской области и Кадастровой палаты по Московской области выдача талонов заявителям осуществляется исходя из принципа: один талон - один объект недвижимости;

5.16. Выдача талонов заявителям для получения ими результата предоставления государственной и муниципальной услуги (подготовленных документов) осуществляется исходя из принципа: один талон на получение конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов); при получении документов заявителями по услугам Управления Росреестра по Московской области и Кадастровой палаты по Московской области выдача

талонов заявителям осуществляется исходя из принципа: один талон - один объект недвижимости;

5.17. Выдача талонов автоматически прекращается вовремя, рассчитываемое от количества заявителей, ожидающих в очереди с учетом графика работы МФЦ и с учетом продолжительности приема у специалистов: при сдаче документов – не более 30 минут, при выдаче документов – не более 10 минут, при личном устном информировании – не более 15 минут.

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

Заявители, имеющие льготы, предъявляют специалистам МФЦ документы, подтверждающие их принадлежность к льготной категории граждан.

5.19. Помещения МФЦ оборудованы местами общего пользования (туалет).

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

- номера окна;
- времени перерывов.

5.21. Для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов, дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов. Общая продолжительность таких перерывов для каждого специалиста не превышает 45 минут в течение рабочего дня.

5.22. Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающими и сканирующими устройствами.

5.23. Для организации ежедневного приема в МФЦ используется принцип сменности. Руководитель в зависимости от ситуации вправе перераспределять специалистов, осуществляющих прием заявителей.

5.24. Специалисты, осуществляющие работу с заявителями, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), должны иметь опрятный внешний вид, соблюдать деловой стиль в одежде (белый верх - черный низ) как одно из дисциплинарных требований.

6. Административные процедуры предоставления услуг

Государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

а) консультирование заявителей, прием и выдача документов осуществляются специалистами МФЦ. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственной и муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование заявителей по вопросам предоставления услуги;
- прием документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, Ф.И.О., должности и подписи специалиста, принявшего документы;
- передача принятых пакетов документов в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги и организации, участвующие в предоставлении услуг (осуществляется по реестру с применением системы штрих-кодирования);
- выдача заявителю результата предоставления услуги (запрашиваемого документа, мотивированного ответа или отказа и т.п.).

6.1. Порядок информирования заявителей по вопросам предоставления услуг

6.1.1. Подробная информация (консультация) по интересующим вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг может быть получена заявителями через соответствующих специалистов при личном общении, по телефону, с помощью электронной почты, через Интернет (в том числе через интернет-портал государственных и муниципальных услуг), а также через информационные стенды, расположенные в МФЦ.

6.1.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- нормативно-правовая база, на основании которой предоставляются услуги в рамках МФЦ;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, комплектность (достаточность) представленных документов;

- источники получения документов, необходимых для предоставления услуг;
- размер необходимых платежей;
- требования к оформлению и заполнению заявлений и других документов;
- время приема и выдачи документов;
- сроки предоставления услуг;
- последовательность административных процедур при предоставлении услуг;
- перечень оснований для отказа в приеме документов и предоставлении услуг;
- порядок обжалования действий и (или) бездействий, осуществляемых в процессе предоставления услуг и решений, принимаемых по результатам предоставления услуг.

6.1.3. При устном личном обращении заявителей консультации предоставляются специалистами в устной форме в помещениях МФЦ в часы работы. Информирование (консультирование) может осуществляться по выбору заявителя в следующих формах:

- в режиме общей очереди;
- по предварительной записи.

6.1.4. При устном личном обращении заявителя о предоставлении информации (консультации) специалист-консультант МФЦ приглашает заявителя в сектор информирования, где имеются информационные стенды, инфоматы и т.д.

6.1.5. В случае, если заявителю необходима подробная консультация по конкретному вопросу, заявителю разъясняется порядок записи по электронной очереди к специалистам либо направления запроса в письменной форме, а также другие способы получения информации в соответствии с действующим законодательством.

Организация телефонного взаимодействия с заявителями

6.1.6. Телефоны для дистанционного информирования заявителей работают в часы работы МФЦ.

6.1.7. По телефону предоставляется следующая информация:

- режим работы МФЦ, а также иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- общий порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информация о ходе рассмотрения представленных документов и принятых решениях.

6.1.8. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, Ф.И.О. и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Рекомендуемое время телефонного разговора не более 10 минут, личного устного информирования – не более 15 минут.

6.1.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МФЦ подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальных услуг.

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

Организация работы с заявителями по почте и электронной почте

6.1.11. Письменные обращения заявителей и обращения заявителей, поступившие в МФЦ по электронной почте, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», за исключением жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов РФ при предоставлении государственных услуг, рассмотрение которых осуществляется в порядке, установленном постановлением Правительством РФ от 16.08.2012 г. № 840.

6.1.12. При личном обращении заявителей с письменным заявлением, специалист МФЦ принимает представленное обращение, проверяет наличие фамилии, имени, отчества заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

На втором экземпляре его письменного обращения (копии) специалист МФЦ проставляет отметку о принятии обращения с указанием фамилии, инициалов, должности специалиста, принявшего обращение и даты приема.

6.1.13. Специалист МФЦ осуществляет подготовку ответа на обращение заявителя в доступной для восприятия форме, содержание которого должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

6.1.14. В установленном порядке руководитель МФЦ подписывает ответ заявителю, который направляется по адресу, указанному в письменном обращении.

6.1.15. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.1.16. В случае, когда текст письменного обращения заявителя не поддается прочтению, специалист МФЦ не дает ответ на обращение, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.1.17. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые вопросы или обстоятельства для рассмотрения, руководитель МФЦ вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

В данном случае специалист уведомляет о принятом решении заявителя, направившего обращение в письменной форме в 10-дневный срок с момента регистрации обращения.

6.1.18. В случае если письменное обращение, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, данное обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

Организация работы с заявителями посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования

6.1.19. На Интернет-сайте МФЦ содержится следующая информация:

- местонахождение, схема проезда, график приема заявителей в МФЦ;
 - перечень государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются в МФЦ;
 - перечни документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
 - административные процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- номера телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты.

6.1.20. Заявитель перед подачей документов имеет возможность получить электронную консультацию через сайт МФЦ в следующем порядке:

- выбирает административный регламент предоставляемой услуги;
- сканирует имеющиеся документы;
- в электронном виде направляет сформированный пакет документов;
- получает уведомление о результатах рассмотрения электронного обращения по электронной почте или телефону.

6.2. Порядок приема заявителей и документов в МФЦ

6.3. Порядок передачи документов в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, возврат документов в МФЦ

6.3.1. Основанием для межведомственного взаимодействия между должностными лицами МФЦ и органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги и организациями, участвующими в предоставлении

государственных и муниципальных услуг является межведомственное соглашение о взаимодействии.

6.3.2. Передача принятых сформированных пакетов документов в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также получение (прием) подготовленных по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг документов осуществляется ежедневно посредством курьера МФЦ на основании реестра приема-передачи, сформированного с использованием программно-технического комплекса и сканеров штрих-кода.

6.3.3. График приема-передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителями органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

6.4. Порядок выдачи результата предоставления государственной и муниципальной услуги

6.4.1. Специалист МФЦ, получивший подготовленные в установленном порядке запрашиваемые заявителем документы, мотивированные ответы или отказы (результат предоставления государственных и муниципальных услуг), проверяет полученные документы и уведомляет заявителя в течение одного рабочего дня после получения документа по телефону или электронной почте о готовности документа по запрашиваемой услуге и необходимости его получения.

6.4.2. При выдаче документов заявителю (его представителю) специалист МФЦ:

- по предъявляемому заявителем (его представителем) документу, удостоверяющему личность, удостоверяется в личности заявителя;
- проверяет документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя;
- при предоставлении заявителем расписки, знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов и выдает запрашиваемые документы, мотивированный ответ или отказ в установленные сроки;
- вводит информацию в электронную базу о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

6.4.3. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки и указанием даты, которая хранится в МФЦ.

6.4.4. Если за получением готового документа обращается представитель заявителя, специалист МФЦ на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия или если представлять интересы заявителя уполномочено новое лицо, не указанное в расписке, делает копию документа, подтверждающего его полномочия и подкрепляет ее к расписке.

6.4.5. В случае если заявитель отзывает свое заявление о предоставлении государственной и муниципальной услуги, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ, документы в полном объеме возвращаются заявителю, а в расписке делается соответствующая отметка.

6.4.6. Невостребованный запрашиваемый документ, мотивированный ответ или отказ в предоставлении муниципальной услуги хранится в МФЦ в течение 90 календарных дней от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока исполнения документа). По истечении этого срока невостребованный запрашиваемый документ передается в уполномоченный орган для хранения согласно номенклатуре дел.

7. Сроки предоставления муниципальной услуги

7.1. Принятые заявления и оформленные пакеты документов уполномоченные специалисты МФЦ не позднее 2-х рабочих дней после регистрации передают в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

7.2. Максимальный срок предоставления каждой государственной и муниципальной услуги устанавливается административным регламентом, утверждаемым соответственно органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и исчисляется со дня принятия документов в МФЦ в календарных либо рабочих днях.

7.3. При направлении заявителем документов по почте, срок предоставления муниципальной услуги начинает отсчет со дня поступления документов в МФЦ.

7.4. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день его обращения в МФЦ, следующий за днем истечения общего срока предоставления государственной и муниципальной услуги (общего срока подготовки документа).

7.5. В случае готовности запрашиваемого документа ранее общего максимального срока предоставления государственной и муниципальной услуги, заявитель уведомляется специалистом МФЦ в любой доступной форме, указанной заявителем в расписке (по телефону, в том числе служебному, мобильному, sms-сообщением, по электронной почте и т.п.) о готовности результата предоставления государственной и муниципальной услуги и о возможности его получения в МФЦ, в течение одного рабочего дня после получения документов из уполномоченного органа, с обязательной отметкой на расписке.

7.5. Документы, являющиеся результатом предоставления государственной и муниципальной услуги (запрашиваемый документ, мотивированный ответ, мотивированный отказ и т.п.), выдаются обратившимся заявителям со дня поступления документов в МФЦ.

Время ожидания в очереди для получения документов не должно превышать 15 минут.

7.6. Невостребованный запрашиваемый документ (результат предоставления услуги) хранится в МФЦ в течение 30 календарных дней от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока предоставления государственной и муниципальной услуги (общего срока подготовки) документа). По истечении указанного срока запрашиваемый документ направляется заявителю по почте либо передается в уполномоченный орган для хранения.

При обращении заявителя в МФЦ с заявлением о выдаче невостребованного документа ему предоставляется подготовленный документ в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня обращения.

8. Предоставление сопутствующих услуг

8.1. Помимо предоставления заявителям государственных и муниципальных услуг в МФЦ может быть организовано предоставление сопутствующих (дополнительных) услуг (нотариуса, окна кредитной организации, банкомата и (или) платежного терминала, информационного центра, услуг по копированию документов и т.п.).

8.2. Предоставление сопутствующих услуг осуществляется сторонними организациями (зарегистрированными и действующими в установленном порядке), размещаемыми в здании МФЦ на договорной основе в соответствии с требованиями действующего законодательства.

9. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальных услуг

9.1. Контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя текущий и периодический контроль в виде проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, а также рассмотрение и принятие решений, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

9.2. Текущий контроль соблюдения специалистами МФЦ положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов, а также корректировка текущей работы, направленные на повышение качества оказания услуг, осуществляется руководителем МФЦ.

9.3. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг осуществляется посредством проведения внутреннего аудита должностными лицами администрации муниципального образования Ленинский муниципальный район Московской области, ответственными за проведение внутреннего аудита.

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

9.4. Специалисты МФЦ, ответственные за прием и выдачу документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и выдачи документов, установленных настоящим регламентом, административными регламентами по предоставлению государственных и муниципальных услуг, иными нормативными правовыми актами.

Персональная ответственность специалистов МФЦ закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

9.5. В случае выявления нарушений прав заявителей, в том числе превышения нормативных сроков осуществления административных процедур и пр., к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов РФ при предоставлении государственных услуг

10.1. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов РФ в следующих случаях:

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

10.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные услуги, в месте предоставления

государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

10.3. Процедура подачи, порядок, содержание, сроки рассмотрения жалоб и принятия решений по ним регламентируются Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 г. № 840.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с указанными Правилами органом, предоставляющим государственную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

11. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих и специалистов МФЦ

11.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также должностных лиц, муниципальных служащих и специалистов МФЦ в ходе предоставления муниципальных услуг:

- во внесудебном порядке (далее – досудебное (внесудебное) обжалование);
- в судебном порядке.

11.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются конкретное решение и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов МФЦ в ходе предоставления муниципальной услуги, в результате которых нарушены права и законные интересы заявителя на получение муниципальной услуги, созданы препятствия к предоставлению ему муниципальной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами

район Московской области, городского поселения Видное Ленинского муниципального района Московской области, городского поселения Горки Ленинские Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Булатниковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Володарское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Молоковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Развилковское Ленинского муниципального района Московской области, сельского поселения Совхоз им.Ленина Ленинского муниципального района Московской области;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

11.3. Ответ на жалобу не даётся в случае:

- отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ (в случае если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в уполномоченный орган в соответствии с его компетенцией);

- если текст письменной жалобы не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему её, если его фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению;

- поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленной жалобы;

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае в адрес заявителя направляется письмо о недопустимости злоупотребления своим правом);

- если в жалобе обжалуется судебное решение (в таком случае в течение 7 дней со дня регистрации жалоба возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае заявитель уведомляется о обоснованности направления очередной жалобы и прекращении с ним переписки по данному вопросу);

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в уполномоченный орган.

11.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются направление заявителем жалобы (обращения).

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в МФЦ.

Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

11.5. При рассмотрении жалобы (обращения) заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, посредством обращения в письменной форме;

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе (обращении) вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

11.6. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 30 календарных дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу в приёме документов у заявителя

либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в соответствии со сроками, указанными в административном регламенте.

11.7. По итогам рассмотрения жалобы принимается решение о признании обращения обоснованным, частично обоснованным или необоснованным.

11.8. В случае признания обращения необоснованным заявитель об этом уведомляется, ему разъясняется порядок обращения в суд с указанием юрисдикции и адреса суда.

11.9. В случае признания обращения обоснованным (частично обоснованным) руководитель МФЦ, в рамках своей компетенции, принимает меры по устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Одновременно заявитель уведомляется о признании обращения обоснованным (частично обоснованным) и о принятых мерах.

11.10. Гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением.

Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

11.11. Также в МФЦ для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги отзывов и предложений. Книга отзывов в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

Директор

МБУ «МФЦ Ленинского района Московской области»

Е.А.Дубровина

