



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПАВЛОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.03.2015

№ 499

ст-ца Павловская

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «Одного окна»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» п о с т а н о в л я ю :


1. Утвердить Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «Одного окна» (приложение).

2. Постановление администрации муниципального образования Павловский район от 26 февраля 2014 года № 216 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «Одного окна» - признать утратившим силу.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Павловский район Ю.Ю.Шулико.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Исполняющий обязанности главы
муниципального образования
Павловский район


В.В.Трифонов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
муниципального образования
Павловский район
от 25.03.2015 № 499

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги:
«Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу
«одного окна»

I. Общие положения

1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок оказания государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Павловский район».

Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Павловский район» в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Павловский район» (далее – МФЦ).

2. Предоставление услуг осуществляется бесплатно за исключением случаев, установленных действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами.

3. МФЦ в своей деятельности руководствуется:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с внесенными изменениями и дополнениями);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с внесенными изменениями и дополнениями);

Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 года № 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);

Концепцией формирования в Российской Федерации электронного правительства, одобренной распоряжением Правительства РФ от 6 мая 2008 года № 632-р (с внесенными изменениями и дополнениями);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

4. При предоставлении государственных и муниципальных услуг МФЦ взаимодействует с:

- отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации муниципального образования Павловский район, муниципальными казенными, бюджетными и автономными учреждениями муниципального образования Павловский район;

- федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Краснодарского края.

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. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Перечень государственных и муниципальных услуг, получение которых осуществляется через МФЦ, определяется договором о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром в Краснодарском крае и иным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, находящимся на территории Краснодарского края.

7. Заявителями - получателями муниципальной услуги являются:

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;

- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;

- физические лица.

8. От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления муниципальной услуги могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности и представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности, выданной в соответствии с

требованиями действующего законодательства Российской Федерации. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

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

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет, несовершеннолетние лица в возрасте от 14 до 18 лет подают заявление на предоставление государственных и муниципальных услуг самостоятельно с согласия законного представителя;

- опекуны недееспособных граждан;

- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности выданной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. Требования к порядку предоставления услуги

10.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

10.1.1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

- четкость в изложении информации об административных процедурах;

- полнота информирования об административных процедурах;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

10.1.2. Место нахождения МФЦ:

Юридический адрес: Краснодарский край, Павловский район, ст. Павловская, ул. Пушкина, д. 260.

Фактический адрес: Краснодарский край, Павловский район, ст. Павловская, ул. Гладкова, д. 11.

Адрес сайта: pavlovsk.e-mfc.ru

E-mail: mfc-pavlovskii@mail.ru

10.1.3. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком:

| День недели | Время приема заявлений и документов от заявителей | Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных от- | Время обработки и учета обращений заявителей | Перерыв |
|-------------|---|---|--|---------|
| | | | | |

| | | казов) заявительям | | |
|-------------|----------------------------|--------------------|--------------|---|
| Понедельник | 8:00 – 17:00 | 8:00 – 17:00 | 8:00 – 17:00 | Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами служебного распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями. |
| Вторник | 8:00 – 20:00 | 8:00 – 20:00 | 8:00 – 20:00 | |
| Среда | 8:00 – 17:00 | 8:00 – 17:00 | 8:00 – 17:00 | |
| Четверг | 8:00 – 20:00 | 8:00 – 20:00 | 8:00 – 20:00 | |
| Пятница | 8:00 – 17:00 | 8:00 – 17:00 | 8:00 – 17:00 | |
| Суббота | 8:00 - 13:00, без перерыва | | | |
| Воскресенье | Выходной | | | |

10.1.4. Информацию о месте нахождения и графике работы МФЦ можно получить:

на информационной вывеске перед входом в здание МФЦ;

на сайте МФЦ;

10.1.5. Справочные телефоны МФЦ:

8(86191) 5 -49-55, 5-45-95, 5-50-71.

10.1.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в МФЦ;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

10.1.7. График (режим) работы МФЦ может быть изменен руководителем МФЦ с учётом природно-климатических условий территории, анализа графика (режима) работы участников МФЦ.

10.1.8. Прием документов от заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

10.2. Порядок информирования заявителей по вопросам предоставления услуг.

10.2.1. 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 терминалы, расположенные в МФЦ.

10.2.2. 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.

10.2.3. 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.

10.2.4. При устном личном обращении заявителя о предоставлении информации (консультации) специалист МФЦ приглашает заявителя в сектор информирования, где имеются информационные стенды, информационный киоск и т.д.;

Рекомендуемое время личного устного информирования – не более 15 минут.

10.5. Организация телефонного взаимодействия с заявителями

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

10.5.2. 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.

10.5.3. 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.

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

10.5.5. 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.

10.6. Организация работы с заявителями по почте и электронной почте

10.6.1. Письменные обращения заявителей и обращения заявителей, поступившие в МФЦ по электронной почте, рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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 августа 2012 г. № 840.

10.6.2. 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.

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

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

10.7. Организация работы с заявителями посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования

10.7.1. 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;
- формы и образцы заполнения заявлений для получателей государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- рекомендации и требования к заполнению заявлений;
- бланки и образцы заполнения платежных документов об оплате государственных пошлин и иных установленных платежей, предусмотренных для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «Одного окна».

2. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Павловский район»

2.1. При предоставлении муниципальной услуги непосредственное участие принимают региональные органы исполнительной власти, федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления.

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

3.1. Подготовленные в установленном порядке запрашиваемые заявителем документы, мотивированные ответы или отказы.

4. Максимальный срок предоставления каждой государственной и муниципальной услуги устанавливается административным регламентом, утверждаемым соответственно органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги.

5. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа.

6. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее одного рабочего дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

7. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 5 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

8. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

9. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и администрация МФЦ.

10. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать:

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов не превышает - 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов не превышает - 15 минут.

11. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги определяется действующими административными регламентами.

12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

12.1. Здание МФЦ оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

12.2. Вход в здание МФЦ оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию об МФЦ:

- наименование,
- режим работы.

12.3. Помещение МФЦ оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

12.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные сектора (зоны):

- а) сектор информирования;
- б) сектор ожидания;
- в) сектор приема заявителей.

12.5. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государ-

ственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

12.6. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульта операторов.

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 МФЦ освобождается, раздается мелодичный сигнал с оповещением, что заявитель с номером талона приглашается к окну получения услуги.

- одновременно на центральном информационном табло и на табло специалиста МФЦ напротив номера специалиста МФЦ высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к специалисту МФЦ.

- если заявитель не подходит к специалисту МФЦ (после 2-х вызовов с периодичностью не менее 30 секунд), специалист МФЦ определяет талон электронной очереди заявителя в область неявки.

12.7. При обслуживании заявителей – льготных категорий граждан (инвалиды и участники Великой Отечественной войны, лица награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы, ветераны боевых действий на территории СССР. На территории Российской Федерации и территориях других государств, инвалидов I и II (нерабочей) групп, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и Полные кавалеры ордена Славы и их семьи, несовершеннолетние узники концлагерей, граждане с малолетними детьми до 1,5 года и граждане в

возрасте 70 лет и старше) с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди.

Данное право не распространяется на представителей заявителя по доверенности.

Заявители – льготные категории граждан (инвалиды и участники Великой Отечественной войны, лица награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы, ветераны боевых действий на территории СССР. На территории Российской Федерации и территориях других государств, инвалидов I и II (нерабочей) групп, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и Полные кавалеры ордена Славы и их семьи, несовершеннолетние узники концлагерей, граждане с малолетними детьми до 1,5 года и граждане в возрасте 70 лет и старше) предъявляют специалисту МФЦ осуществляемому выдачу талонов, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

Выдача талонов автоматически прекращается за 15 минут до окончания работы МФЦ а так же в случае если время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди с учетом графика работы МФЦ и с учетом продолжительности приема заявителей (не более – 15 минут) превышает 15 минут до окончания работы МФЦ. В этом случае заявителю предлагается воспользоваться предварительной записью на следующий день, на свободное время.

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).

Выдача талонов заявителям при получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

12.8. Помещение для предоставления муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

12.9. Помещение МФЦ оборудовано местами общего пользования (туалета).

12.10. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

12.11. В местах предоставления муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

12.12. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

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

- номера окна;
- ФИО специалиста.

12.14. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Общая длительность таких перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение рабочего дня.

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

12.16. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Начальник отдела в зависимости от ситуации может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

12.17. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (белый верх-темный низ).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

1. Государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

1.1. Прием и выдача документов осуществляются сотрудниками центра. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

1.2. Прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются центром 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;

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

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» включает в себя следующие административные процедуры:

2.1. Прием документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника;

2.2. Передача курьером пакета документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру.

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

2.4. Выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем.

3. Порядок приема заявлений и документов в МФЦ:

3.1. Основанием для начала процедуры предоставления услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения услуги. Перечень документов, необходимых для получения конкретной государственной или муниципальной услуги устанавливается соответствующим административным регламентом.

3.2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

3.2.1. Основанием для начала процедуры предоставления какой-либо услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

3.2.2. Перечень документов, необходимых для получения конкретного запрашиваемого заявителем документа устанавливается соответствующим административным регламентом.

3.2.3. Заявление на предоставление государственной и муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем либо его уполномоченным представителем.

3.2.4. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке (в случае представления интересов юридического лица непосредственно руководителем – копия приказа о назначении, заверенная печатью юридического лица или выписка из протокола общего собрания о назначении лица руководителем, заверенная печатью юридического лица).

3.2.5. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (пишу-

щих машинок, компьютеров). При заполнении бланка заявления не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также внесение исправлений. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым и поддающимся прочтению.

3.2.6. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью.

3.2.7. В случае если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариальной записью.

3.2.8. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены в установленном порядке.

3.2.9. Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации, должны быть легализованы в установленном законодательством порядке.

3.2.10. Перед приемом документов специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;

- при отсутствии у заявителя заполненного заявления разъясняет заявителю правильность оформления заявления в соответствии с требованиями административного регламента (на заявлении заявитель указывает свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись);

- выдает заявителю бланки платежных документов для оплаты установленных платежей и сборов в случае, когда предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется на платной основе;

- отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе.

3.2.11. При приеме документов специалист МФЦ проверяет наличие необходимых документов в соответствии с административными регламентами и нормативными правовыми актами, а также проводит проверку соответствия представленных документов установленным требованиям, а именно:

- документы и их копии, в установленных случаях, нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или компетентных должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименование юридического лица - без сокращения, с указанием его места нахождения;

- фамилия, имя, отчество физического лица, адрес места жительства написаны полностью;

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

- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.2.12. Специалист МФЦ сверяет представленные экземпляры оригиналов документов с их копиями (за исключением нотариально удостоверенных). После визуальной сверки заверяет копии документов: ставит штамп установленного образца «Копия верна», указывает свою фамилию, инициалы и ставит подпись, оригиналы представленных документов возвращает заявителю, если иное не предусмотрено иными нормативно-правовыми актами.

3.2.13. Специалист МФЦ формирует принятый пакет документов, вносит информацию о заявителе и о принятом пакете документов в автоматизированную информационную систему МФЦ (далее АИС) и оформляет с использованием АИС расписку в приеме документов по установленной форме в 3-х экземплярах, в которой указываются:

- дата регистрации документов в МФЦ и порядковый номер записи о представленных документах в АИС;
- полные данные заявителя (фамилия, имя, отчество физического лица и его представителя (при наличии); наименование юридического лица и фамилия, имя, отчество его представителя, данные доверенностей);
- адрес электронной почты (если имеется);
- описание представленных документов с указанием их основных реквизитов (наименование, дата выдачи, номер, тип (копия, подлинник, нотариально удостоверенная копия), а также количества экземпляров и листов;
- общий срок предоставления государственной и муниципальной услуги (без учета времени продления срока рассмотрения обращения – в каждом конкретном случае в зависимости от ситуации, о чем заявители дополнительно уведомляются специалистами МФЦ);
- фамилия, инициалы специалиста МФЦ, принявшего документы, его подпись;
- справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его заявления.

Расписка в получении документов имеет индивидуальный регистрационный номер и угловой штрих-код, по которым заявитель имеет возможность отслеживать состояние своего обращения через сайт-МФЦ.

3.2.14. После оформления расписки и подписания ее заявителем один экземпляр вручается заявителю, второй – в составе сформированного пакета документов передается на исполнение в соответствующий орган, третий – остается на хранении в архиве МФЦ.

3.2.15. Специалист МФЦ в обязательном порядке информирует заявителя, подавшего документы для получения муниципальной услуги:

- о возможной необходимости явиться в орган оказывающий услугу в случаях, установленных административным регламентом;
- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;
- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроках подготовки документов и порядке их получения.

3.2.16. При установлении фактов несоответствия представленных документов требованиям административного регламента, специалист устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной и муниципальной услуги, разъясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

3.2.17. Если у заявителя отсутствуют необходимые документы, специалист МФЦ информирует заявителя по каждому документу:

- о порядке получения документа;
- о возможностях сбора недостающих документов, указывая, какой орган (учреждение, организация и т.п.) уполномочен представлять документы, о графике работы и месторасположении такого органа.

3.2.18. Специалист МФЦ контролирует сроки выполнения административных процедур, получает результат предоставления услуг и в установленном порядке выдает его заявителю.

3.2.19. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме.

3.2.20. Конфиденциальная информация, поступающая в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за разглашение конфиденциальной информации.

4. Порядок выдачи результата муниципальной услуги или мотивированного отказа:

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.

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 АИС о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

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

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.

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.

4.6. Невостребованный запрашиваемый документ, мотивированный ответ или отказ в предоставлении муниципальной услуги хранится в МФЦ в течении 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.

5. Порядок передачи пакета документов в органы предоставляющие государственные и муниципальные услуги, возврат документов из органов в МФЦ:

5.1. Прием – передача документов в органы предоставляющие государственные и муниципальные услуги, возврат документов из органов предоставляющих государственные и муниципальные услуги осуществляется курьером МФЦ на основании реестра, по средствам передачи с использованием защищенного канала связи, а так же почтовыми отправлениями.

5.2. График приема – передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителями органов предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

6. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги:

6.1. Консультации (справки) о предоставлении муниципальной услуги оказываются специалистами МФЦ, в том числе специалистами, специально выделенными для предоставления консультаций.

6.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для оказания муниципальных услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;
- размера необходимых платежей;
- источника получения документов, необходимых для оказания муниципальных услуг;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков оказания муниципальных услуг;

- перечень оснований для отказа в приеме документов и предоставлении услуг;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальных услуг.

6.3. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1.1. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг осуществляется посредством проведения внутреннего аудита должностными лицами Администрации муниципального образования Павловский район, ответственными за проведение внутреннего аудита.

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

1.2. 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.

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

1.4. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг.

1.4.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» при предоставлении муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

1.4.2. Текущий контроль осуществляется один раз в месяц.

1.4.3. Контроль над полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МФЦ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц

1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) МФЦ и решений, принятых (осуществляемых) уполномоченными органами, его должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – досудебное (внесудебное) обжалование).

1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются конкретное решение и действия (бездействие) МФЦ, уполномоченных органов, а также действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги, в результате которых нарушены права 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 Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Павловский район для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Павловский район для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Павловский район;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования Павловский район;

- 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.

1.3. Ответ на жалобу не даётся в случае:

- отсутствия указания фамилии заявителя или 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 поддается прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему её, если его фамилия и 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 неоднократно 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.

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

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

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица 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.

1.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, посредством обращения в письменной форме.

1.6. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения заявителю предоставляется возможность ознакомления 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.

1.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих 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 течение 5 дней.

1.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

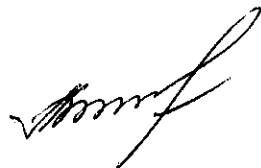
1.8.1 Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

1.8.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

1.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

1.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Руководитель
МБУ МФЦ «Павловский»



А.А.Воронцова

Приложение к
административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление
государственных
и муниципальных услуг по
принципу «Одного окна»

Руководителю муниципального
бюджетного учреждения
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг
муниципального образования
Павловский район»

А.А.Воронцовой

от _____

проживающего по адресу:

Заявление

Прошу Вас отозвать мое заявление на предоставление государственной
(муниципальной) услуги _____
регистрационный номер _____ от _____ и вернуть
предоставленные мною документы.

Дата _____

_____ (ФИО)