



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТИМАШЕВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.04.2014

город Тимашевск

№ 534

Об утверждении регламента деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район»

Руководствуясь Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Тимашевский район от 4 марта 2014 года № 317 «Об утверждении перечня муниципальных услуг и перечня государственных услуг, предоставляемых администрацией муниципального образования Тимашевский район при осуществлении отдельных государственных полномочий, предоставление которых организуется в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район» по принципу «одного окна», постановлением администрации муниципального образования Тимашевский район от 9 ноября 2010 года № 2883 «Об утверждении порядка создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации учреждений муниципального образования Тимашевский район, а также утверждения уставов муниципальных учреждений», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить регламент деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Тимашевский район от 2 сентября 2010 года № 2240 «Об утверждении административного регламента «Информирование, прием и выдача документов» в муниципальном учреждении

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район».

3. Организационно-кадровому отделу управления делами администрации муниципального образования Тимашевский район (Косов) обнародовать настоящее постановление.

4. Отделу информационных технологий администрации муниципального образования Тимашевский район (Мирончук) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Тимашевский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Тимашевский район А.В.Мелихова.

6. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава муниципального образования
Тимашевский район

А.В.Житлов

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления администрации муниципального образования
Тимашевский район от 09.04.2014 № 537
«Об утверждении регламента деятельности муниципального казенного
учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг населению муниципального образования
Тимашевский район»

Проект внесен:

Заместитель главы
муниципального образования
Тимашевский район

А.В.Мелихов

Проект согласован:

Первый заместитель главы
муниципального образования
Тимашевский район

А.И.Михуля

Начальник юридического отдела
администрации муниципального
образования Тимашевский район

Т.А.Коломенцова

Начальник общего отдела
управления делами
администрации муниципального
образования Тимашевский район

С.В.Прокопец

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Тимашевский район

от 09.04.2014 № 537

Регламент

деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального образования Тимашевский район» (далее — МКУ «МФЦ») по организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

1.2. МКУ «МФЦ» организует предоставление государственных и муниципальных услуг в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке.

В том числе в МКУ «МФЦ» организовано предоставление:

а) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) дополнительных (сопутствующих) услуг (услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам).

1.3. МКУ «МФЦ» взаимодействует при организации предоставления:

1.3.1. Государственных и муниципальных услуг - с федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Краснодарского края, предоставляющими государственные услуги; с администрацией муниципального образования Тимашевский район и

администрациями городского и сельских поселений Тимашевского района, предоставляющими муниципальные услуги.

1.3.2. Услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями муниципального образования Тимашевский район, в которых размещается муниципальное задание (заказ) – с муниципальными учреждениями, предоставляющими данные услуги.

1.3.3. Дополнительных (сопутствующих) услуг – с физическими или юридическими лицами, предоставляющими данные услуги.

Порядок, условия и правила информационного взаимодействия с данными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о взаимодействии.

1.4. Термины и определения, используемые в настоящем регламенте:

- государственная или муниципальная услуга – деятельность уполномоченного органа государственной власти или органа местного самоуправления, в пределах его полномочий, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновении документированной информации (документа), в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения обязанностей;

- заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МКУ «МФЦ», с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме.

Уполномоченными представителями заявителя могут быть 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 заявителя - физического лица заявление на предоставление услуги могут подавать в частности: законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних; опекуны недееспособных граждан; представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности;

- принцип «одного окна» – предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии;

- административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной

ной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

- результат предоставления государственной или муниципальной услуги – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной или муниципальной услуги;

- межведомственный запрос – документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям действующего законодательства;

- окно приема и выдачи документов - специально оборудованное персональным компьютером рабочее место с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами, предназначенное для приема заявителей.

1.5. МКУ «МФЦ» в своей деятельности руководствуется:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- постановлением Правительства Российской Федерации 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»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Уставом МКУ «МФЦ».

1.6. Сведения об МКУ «МФЦ»:

Местоположение МКУ «МФЦ»: 352700, г.Тимашевск, ул.Пионерская, 90А.

Справочные телефоны МКУ «МФЦ» 8(86130)4-27-55, 4-25-82, 4-28-72, 4-26-87.

Официальный сайт МКУ «МФЦ» в телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mfc.timregion.ru>

Официальный адрес электронной почты МКУ «МФЦ»: mfctim@yandex.ru.

График (режим) работы МКУ «МФЦ»: ежедневно, кроме воскресенья и нерабочих праздничных дней, с 8.00 до 18.00 (без перерыва), в субботу с 8.00 до 14.00 (без перерыва).

2. Требования к порядку информирования и консультирования заявителей

2.1. Информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляется:

- непосредственно при личном обращении заявителя в МКУ «МФЦ»;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием электронного информирования на обращение заявителя, направленное на официальный адрес электронной почты МКУ «МФЦ»;
- посредством размещения на официальном сайте МКУ «МФЦ» в сети телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт МКУ «МФЦ»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных раздаточных материалов (брошюр, буклетов, календарей и т.д.);
- посредством размещения на информационных стендах, расположенных в помещении МКУ «МФЦ».

2.2. Основные требования к информированию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.3. МКУ «МФЦ» предоставляет следующую информацию:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МКУ «МФЦ» в соответствии с соглашениями о взаимодействии;
- о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МКУ «МФЦ» в соответствии с соглашениями о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа в получении услуг;
- о ходе исполнения запросов (заявлений) о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и входящий номер представленного заявления (запроса);

- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, работников многофункциональных центров;

- иную информацию, связанную с деятельностью МКУ «МФЦ».

2.4. Информационные стенды в МКУ «МФЦ» размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей актуальной информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом - Times New Roman, формат листа А-4, текст – прописные буквы, размером шрифта № 14 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 14 - жирный, поля – 1 см. вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

2.5. На информационных стендах в помещениях МКУ «МФЦ» и официальном сайте МКУ «МФЦ» размещается информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- режим работы, адрес, номер телефона, адрес электронной почты МКУ «МФЦ»;

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МКУ «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 досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, работников многофункциональных центров;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МКУ «МФЦ», работников организаций, привлекаемых к

реализации функций многофункционального центра за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

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

МКУ «МФЦ» своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

2.6. Лицами, ответственными за информирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МКУ «МФЦ», являются специалисты МКУ «МФЦ».

Специалист МКУ «МФЦ», осуществляющий информирование, должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

При информировании по телефону специалист МКУ «МФЦ» должен называть свою фамилию, имя и отчество, должность, а затем в вежливой форме чётко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

2.7. Специалист МКУ «МФЦ» осуществляет консультирование о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МКУ «МФЦ».

Если специалист не может ответить на вопрос самостоятельно, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МКУ «МФЦ» или специалиста органа, непосредственно предоставляющего услугу, консультирование о порядке которой, необходимо получить. Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

2.8. При личном обращении заявителя за консультированием о порядке предоставления конкретной муниципальной услуги, предоставление которой организовано в МКУ «МФЦ», заявителем могут быть представлены на рассмотрение специалиста МКУ «МФЦ» имеющиеся у него документы.

2.9. При направлении заявителем обращения о предоставлении информации, указанной в пункте 2.3 настоящего регламента, в электронном виде на адрес электронной почты МКУ «МФЦ» или заполненной формы вопроса с официального сайта МКУ «МФЦ», ответ на данное обращение осуществляется в форме электронного письма, направленного на адрес электронной почты заявителя или посредством почтового отправления, если заявитель просит направить ответ в письменной форме на почтовый адрес, указанный им в обращении.

2.10. Ответ на обращение должен быть полным, содержать фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя – специалиста МКУ «МФЦ», должность и подпись должностного лица МКУ «МФЦ» и направлен заявителю в течение

30 календарных дней, если иной срок не предусмотрен административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги.

2.11. При направлении заявителем обращения в электронном виде, по вопросам, относящимся к компетенции государственных органов, органов местного самоуправления или организаций, предоставляющих дополнительные (сопутствующие) услуги в МКУ «МФЦ», специалист МКУ «МФЦ», в день получения такого обращения, направляет поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты соответствующего органа или организации. Заявителю в течение 1 календарного дня направляется мотивированный ответ о передаче его обращения для рассмотрения по принадлежности.

3. Общие требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Предоставление государственной и муниципальной услуги в МКУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, утвержденным нормативным правовым актом органа государственной власти или органа местного самоуправления муниципального образования Тимашевского района, предоставляющего услугу.

3.2. Основанием для предоставления государственной или муниципальной услуги является подача заявителем запроса (заявления) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в МКУ «МФЦ».

3.3. Предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется в течение срока, указанного в административных регламентах предоставления соответствующей услуги.

3.4. Выдача заявителю результата предоставления услуги, полученного МКУ «МФЦ» из органа предоставляющего услугу, осуществляется в соответствии с п.5.5 настоящего регламента.

МКУ «МФЦ» не несет ответственности за нарушение сроков предоставления государственной или муниципальной услуги, органами, предоставляющими соответствующие государственные или муниципальные услуги, в том числе срока выдачи результатов предоставления услуги, в случае нарушения сроков передачи результатов услуг в МКУ «МФЦ».

3.5. Документы, являющиеся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, находящиеся в МКУ «МФЦ» и не полученные заявителем, хранятся в МКУ «МФЦ» в течение 30 (тридцати) календарных дней от контрольной даты выдачи документов (контрольной датой выдачи документов заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока предоставления услуги). Затем документы, являющиеся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, передаются на хранение в орган, предоставляющий услугу.

3.6. Выдача документов, переданных на хранение в орган, предоставляющий услугу, своевременно не полученных заявителем, осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента получения от заявителя заявления в письменной форме об их выдаче.

3.7. В МКУ «МФЦ» обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут, если иное время не установлено административным регламентом предоставления государственной услуги или административным регламентом предоставления муниципальной услуги и соглашением о взаимодействии с органами, предоставляющими вышеуказанные услуги.

3.8. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственных или муниципальных услуг, являются основания указанные в административных регламентах предоставления соответствующих государственных или муниципальных услуг; а также в случае обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется в МКУ «МФЦ».

4. Требование к месту предоставления услуг

4.1. Приём граждан для предоставления услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МКУ «МФЦ» делится на следующие функциональные сектора (зона):

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

4.2. В МКУ «МФЦ» обеспечиваются:

- а) функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра;
- б) бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

4.3. Сектор ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов, предоставляющих услуги.

4.4. Сектор ожидания оборудован стульями или кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

4.5. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления запроса (заявления) о предоставлении услуги.

4.6. На территории, прилегающей к МКУ «МФЦ», располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусмотренная места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

4.7. Помещения МКУ «МФЦ» в соответствии с законодательством Российской Федерации отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей. В здании организуется бесплатный туалет для посетителей. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

4.8. В местах ожидания размещается касса отделения банка по приему платежей.

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

4.10. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

4.11. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая предназначена для регистрации заявителей в очереди; учета заявителей в очереди; управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг; отображения статуса очереди; предварительной записи заявителей. Система управления очередью включает в себя систему голосового и визуального информирования, пульты операторов.

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

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг;
- получение заявителем талона с реквизитами: наименование МКУ «МФЦ», наименование выбранного органа или организации, наименование услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации в электронной очереди;

- когда специалист, осуществляющий прием и выдачу документов освобождается, раздается мелодичный сигнал с оповещением: «Заявитель номер ... подойдите, пожалуйста, к окну номер ...». Одновременно на центральном информационном табло и табло, которым оборудованы окна для приема и выдачи документов, высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя высвечивается на табло оператора до тех пор, пока идет его обслуживание в окне.

4.13. Если заявитель не подходит к специалисту, осуществляющему прием и выдачу документов, в течение 2 (двух) минут после трехкратного приглашения с интервалом в 40 (сорок) секунд, специалист, осуществляющий прием и

выдачу документов, завершает обслуживание данного талона и его очередь аннулируется.

4.14. Предварительная запись заявителей для предоставления муниципальных услуг в МКУ «МФЦ» ведется специалистом МКУ «МФЦ», ответственным за первичную работу с гражданами (далее – администратор зала) при личном обращении заявителя или по телефонам МКУ «МФЦ»: 4-25-82, 4-26-87. По результатам предварительной записи заявителю присваивается регистрационный номер.

4.14.1. В случае личного обращения за предварительной записью заявителю выдается расписка с регистрационным номером предварительной записи.

4.14.2. В случае предварительной записи по телефону администратор зала сообщает заявителю регистрационный номер предварительной записи по телефону.

4.15. Для получения государственных услуг, предоставляемых Тимашевским отделом управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестра), заявитель может записаться предварительно на Портале услуг Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестра) (далее – Портал услуг Росреестра): <https://portal.rosreestr.ru> или по бесплатному телефону Ведомственного центра телефонного обслуживания Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии: 8-800-1003434. По результатам предварительной записи заявителю присваивается регистрационный номер.

4.15.1. В случае предварительной записи на Портале услуг Росреестра расписка о предварительной записи с регистрационным номером в электронном виде направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем.

4.15.2. В случае предварительной записи по телефону специалист Ведомственного центра телефонного обслуживания Росреестра сообщает заявителю регистрационный номер по телефону.

4.15.3. Для активации предварительной записи заявитель сообщает администратору зала регистрационный номер или предъявляет расписку о предварительной записи. После чего администратор зала выдает заявителю талон.

4.16. При обслуживании заявителей – ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II групп, используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги или получить документы, являющиеся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, вне основной очереди.

4.17. Заявители, указанные в п.4.16 настоящего регламента, для получения талона предъявляют администратору зала МКУ «МФЦ», документы, подтверждающие их принадлежность к льготной категории лиц.

4.18. Выдача талонов электронной очереди прекращается исходя из количества заявителей, ожидающих в очереди для получения услуг, и продолжительности приема у специалистов, осуществляющих прием и выдачу документов.

4.19. Выдача талонов заявителям для получения услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги.

5. Порядок действий при организации предоставления муниципальных услуг в МКУ «МФЦ»

5.1. В рамках организации предоставления муниципальных услуг МКУ «МФЦ» осуществляет следующие действия:

1) прием документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг, а также регистрация запросов (заявлений) в электронной базе документооборота МКУ «МФЦ», в соответствии с пунктом 5.2 настоящего регламента;

2) формирование пакета документов для рассмотрения запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги органом местного самоуправления, предоставляющем данную услугу;

3) передача (в том числе в электронной форме) запросов (заявлений) и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, на исполнение в органы местного самоуправления, предоставляющие соответствующую услугу, и прием результатов предоставления муниципальной услуги от органов местного самоуправления, предоставивших соответствующую услугу в соответствии с пунктом 5.4 настоящего регламента;

4) выдача заявителям результатов предоставления муниципальных услуг и регистрация факта выдачи в электронной базе документооборота информационной системы МКУ «МФЦ», в соответствии с пунктом 5.5 настоящего регламента.

5.2. Порядок приема документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг.

5.2.1. При подаче заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МКУ «МФЦ» специалист МКУ «МФЦ», осуществляющий прием документов:

1) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, проверяет его полномочия, если с заявлением обращается уполномоченный представитель физического или юридического лица;

2) проверяет соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам. Если представленные копии документов нотариально не заверены, специалист МКУ «МФЦ», сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов специалиста МКУ «МФЦ» и ставит штамп «копия верна»;

3) при отсутствии оформленного запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги у заявителя или при неправильном (некорректном) его заполнении предлагает заполнить установленную административным регламентом или действующим законодательством форму запроса (заявления), помогает

в его заполнении или готовит запрос (заявление) с последующим представлением его на подпись заявителю;

4) проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов в административном регламенте, обязанность предоставления которых возложена на заявителя;

5) отражает факт начала работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по конкретному делу в информационной системе МКУ «МФЦ».

5.2.2. Специалист МКУ «МФЦ» оформляет с использованием системы электронной очереди расписку о приеме документов по установленной форме в 3-х экземплярах.

Первый экземпляр расписки передается заявителю, второй - помещается в сформированный пакет документов, предназначенный для передачи в орган местного самоуправления, предоставляющий соответствующую услугу, третий – остается в архиве МКУ «МФЦ».

5.2.3. Заявитель, представивший документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МКУ «МФЦ»:

- о сроке подготовки результата муниципальной услуги и порядке его получения;

- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о передаче персональных данных заявителя третьим лицам на обработку в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года 152-ФЗ «О персональных данных»;

- по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

Максимальный срок приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги — 15 минут.

5.2.4. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг являются основания, предусмотренные соответствующими административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

Специалист МКУ «МФЦ» отказывает заявителю в приеме документов для предоставления муниципальной услуги, если оказание такой услуги в МКУ «МФЦ» не осуществляется.

В случае выявления оснований для отказа в приеме документов специалист МКУ «МФЦ», ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, отказывает в приеме документов. По требованию заявителя специалист МКУ «МФЦ» формирует Отказ в приеме документов в 2 (двух) экземплярах и передает его заявителю для подписания. Первый экземпляр Отказа в приеме документов остается у заявителя, второй – у специалиста МКУ «МФЦ».

Не может быть отказано заявителю в приёме дополнительных документов при наличии пожелания их сдать.

5.3. Административная процедура по формированию пакета документов для рассмотрения заявления (запроса) органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется путем направления межведомственных запросов и получения ответов на них сотрудниками МКУ «МФЦ» в соответствии с административными регламентами соответствующих муниципальных услуг и заключенными соглашениями о взаимодействии.

5.3.1. В рамках межведомственного взаимодействия специалист МКУ «МФЦ» подготавливает и направляет необходимые межведомственные запросы о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не представленных заявителем лично и находящихся в распоряжении органов государственной власти или органов местного самоуправления, в установленном законом порядке.

5.4. Порядок и сроки передачи МКУ «МФЦ» принятых запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления услуги (в том числе в электронной форме) в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу и приема результатов предоставления муниципальных услуг от органов местного самоуправления, предоставивших услугу, определяются соответствующим административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги и соглашением о взаимодействии.

5.4.1. Прием-передача документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в орган местного самоуправления, предоставляющий услугу, возврат результата предоставления муниципальной услуги из органа местного самоуправления, предоставляющего услугу, осуществляется курьерским способом на основании реестра под роспись ответственных специалистов МКУ «МФЦ» и органа местного самоуправления, предоставляющего услугу.

5.4.2. Передача документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в орган местного самоуправления, предоставляющий услугу, может быть осуществлена в электронном виде, если данный способ передачи предусмотрен административными регламентами соответствующих муниципальных услуг, с обязательной передачей документов на бумажном носителе, в соответствии с пунктом 5.4.1. настоящего Регламента.

5.5. Порядок выдачи заявителям результатов предоставления муниципальных услуг.

5.5.1. Специалист МКУ «МФЦ», получивший результат предоставления муниципальной услуги уведомляет заявителя по телефону, указанному им в заявлении (запросе), о получении результата предоставления муниципальной услуги в день получения результата от органа местного самоуправления, предоставившего услугу.

5.5.2. При выдаче документов специалист МКУ «МФЦ»:

1) устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата муниципальной услуги;

- 2) знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;
- 3) делает отметку о выдаче результата предоставления муниципальной услуги на расписках и выдает заявителю результат предоставления муниципальной услуги.

Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

Один экземпляр расписки с отметкой о выдаче результата муниципальной услуги передается заявителю, второй — в течение 7 (семи) календарных дней передается в орган местного самоуправления, предоставивший соответствующую услугу; третий — остается в архиве МКУ «МФЦ»;

4) если за получением результата предоставления муниципальной услуги обращается уполномоченное лицо, не указанное в расписке, специалист МКУ «МФЦ» копию документа, подтверждающего полномочия уполномоченного лица, приобщает к расписке;

5) вводит информацию в базу МКУ «МФЦ» о фактической дате выдачи результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ», работников МКУ «МФЦ»

6.1 Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ», работников МКУ «МФЦ» в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.2. Жалоба подлежит рассмотрению бесплатно.

6.3. Жалоба на решения и действия (бездействия) МКУ «МФЦ», работников МКУ «МФЦ» может быть подана (направлена) в МКУ «МФЦ»:

6.3.1. В письменной форме:

- посредством факсимильной связи по телефону: 8(86130) 4-26-87;

- по почте на адрес МКУ «МФЦ»: 352700, г.Тимашевск, ул. Пионерская, 90А.

- при личном приеме заявителя: г.Тимашевск, ул.Пионерская, 90А.

6.3.2. В электронном виде посредством официального сайта МКУ «МФЦ» в телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mfctimregion.ru>.

6.4. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействия) МКУ «МФЦ, работников МКУ «МФЦ», которыми нарушен порядок предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги;

3) нарушение срока приема документов, необходимых для предоставления услуги и выдачи результата услуги;

4) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативны-

ми правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами муниципального образования Тимашевский район для предоставления услуги;

5) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края и муниципальными правовыми актами.

6.5. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги МКУ «МФЦ» рассматривается органом, предоставляющим государственную услугу или муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ», работников МКУ «МФЦ» (далее – уполномоченный орган на рассмотрение жалобы).

6.6. Заявитель может направить жалобу, указанную в пункте 6.4 настоящего регламента, в МКУ «МФЦ» или непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу или муниципальную услугу.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

6.7. Жалоба, указанная в пункте 6.4 настоящего регламента, рассматривается уполномоченным на ее рассмотрение органом в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа МКУ «МФЦ» в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.8. Жалоба на решения и действия (бездействие) МКУ «МФЦ» или работника МКУ «МФЦ» не связанная с нарушением порядка предоставления государственных и муниципальных слуг, рассматривается МКУ «МФЦ» в течение 30 календарных дней.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в МКУ «МФЦ».

6.9. Жалоба должна содержать:

1) наименование МКУ «МФЦ» или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МКУ «МФЦ» или работника МКУ «МФЦ»;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МКУ «МФЦ», работника МКУ «МФЦ». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6.10. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц).

6.11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 6.10 настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

6.12. МКУ «МФЦ» обеспечивает:

- оснащение места приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ», работников МКУ «МФЦ» посредством размещения информации на стендах в помещении МКУ «МФЦ», по телефону, электронной почте, при личном приеме.

6.13. МКУ «МФЦ» обеспечивает передачу жалобы, указанной в пункте 6.4 настоящего регламента, для рассмотрения в уполномоченный орган на рассмотрению жалобы в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МКУ «МФЦ» и органом, предоставляющим государственную услугу или муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МКУ «МФЦ», работников МКУ «МФЦ».

6.14. Решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении принимается по результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение органом.

7. Ответственность МКУ «МФЦ», работников МКУ «МФЦ» при организации предоставления муниципальных услуг

7.1. МКУ «МФЦ», его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя МКУ «МФЦ»;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МКУ «МФЦ» органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

7.2. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МКУ «МФЦ» или его работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами органов местного самоуправления Тимашевского района, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Персональная ответственность работников МКУ «МФЦ» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Начальник МКУ «МФЦ»

А.В.Кизилов