



ПРИКАЗ

Дата 30.03.2018

№ 48

г. Чита

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

ул. Генерала Белика, д. 12,
г. Чита

тел.: 8 (3022) 28-20-18

Единый бесплатный номер:

8 800 234-01-75

info@mfc-chita.ru

www.mfc-chita.ru

Об утверждении Регламента работы филиалов Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

В целях организации работы филиалов Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие со 02.04.2018 г. прилагаемый Регламент работы филиалов Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Регламент МФЦ).

2. Общему отделу (Венедиктова Н.Н.):

- ознакомить с настоящим приказом всех сотрудников МФЦ под роспись, предупредив их об ответственности за невыполнение Регламента МФЦ;
- разместить Регламент МФЦ на официальном сайте МФЦ.

3. Считать утратившим силу:

- приложение 1 к приказу МФЦ от 19.07.2016 г. №165 «Об утверждении регламента деятельности Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и стандарта комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;
- приказ МФЦ от 14.11.2016 № 247 «О внесении изменений в приказ от 19.07.2016 № 165 «Об утверждении регламента деятельности Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» и стандарта комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

4. Контроль за исполнением требований, содержащихся в Регламенте МФЦ, возложить на Директоров филиалов.

Директор

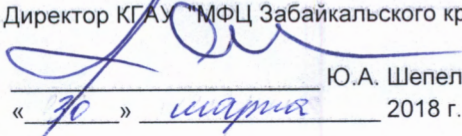
Ю.А. Шепеленко

Приказ Регламент Филиалов КГАУ "МФЦ Забайкальского края"

Согласующий	Мнение	Приглашение	Дата решение	Решение
Вендиктова Наталья Николаевна	[нет данных]	29.03.2018 16:30:48	29.03.2018 16:39:20	Согласовано
Осадчая Лариса Юрьевна	с учётом внесённых поправок	29.03.2018 16:30:48	30.03.2018 8:37:46	Согласовано
Чаевская Елена Сергеевна	[нет данных]	29.03.2018 16:30:49	29.03.2018 17:57:18	Согласовано

Автор документа: Апанасенко Елена Викторовна

Краевое государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»
ул. Генерала Белика, д.12, г. Чита. Тел.: 8 (3022) 28-20-18, Единый бесплатный номер: 8 800 234-0175
Эл. почта: info@mfc-chita.ru, Сайт: www.mfc-chita.ru
ИНН 7535002338. КПП 753501001. ОГРН 1027501155550

УТВЕРЖДАЮ
Директор КГАУ МФЦ Забайкальского края

Ю.А. Шепеленко
« 30 » марта 2018 г.

Регламент работы филиалов Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы филиалов Краевого государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» (далее – Филиал, МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ–210), постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – постановление № 1376, Правила) и Методическими рекомендациями по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждёнными приказом Минэкономразвития от 27.05.2016 г. № 322 и Уставом Уполномоченного МФЦ (далее – УМФЦ).

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности Филиала, а также территориально обособленных структурных подразделений МФЦ (далее - ТОСП) при организации предоставления государственных и муниципальных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления муниципальных образований субъекта Российской Федерации (далее - Органы) по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - Заявители).

1.3. Филиал является обособленным структурным подразделением УМФЦ, осуществляет все функции, права и обязанности МФЦ в рамках ФЗ-210.

1.4. В своей деятельности Филиал руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, Уставом УМФЦ, Положением о филиале, приказами директора УМФЦ, иными локальными правовыми актами УМФЦ.

1.5. Филиал осуществляет деятельность от имени УМФЦ. Директор Филиала назначается на должность и освобождается от должности директором УМФЦ.

1.6. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

1.6.1. **Многофункциональный центр** - организация, отвечающая требованиям, установленным ФЗ-210 и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» и экстерриториальности.

1.6.2. **Заявитель** - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления, если иное не установлено решением субъекта) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Филиал с запросом о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, выраженные в устной, письменной или электронной форме.

1.6.3. **Представитель заявителя** -- это лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия.

1.6.4. **Участники УМФЦ** – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной

власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, непосредственно участвующие в предоставлении государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ.

1.6.5. Администратор, менеджер МФЦ – универсальный специалист, обеспечивающий процессы работы МФЦ посредством взаимодействия с заявителями, с Органами, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, при наличии Соглашений о взаимодействии с Органами – участниками МФЦ.

1.6.6. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

1.6.7. Электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах. Электронный документ, электронное сообщение, подписанные электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи, признаются равнозначными документу, подписанному собственноручной подписью в документе на бумажном носителе, в случаях, если иное не установлено федеральными законами.

1.6.8. Портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг;

1.6.9. Результат предоставления государственной (муниципальной) услуги – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в Филиал в целях получения государственной (муниципальной) услуги;

1.6.10. Административный регламент - официальный документ, регламентирующий предоставление органами государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям.

2. Организация работы Филиала

2.1. Работа в Филиале организуется по графику, утверждённому приказом УМФЦ.

2.2. Время технических перерывов, перерыва для отдыха и питания сотрудников предоставляется согласно графику работы, утвержденного директором УМФЦ в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.3. При необходимости, приказом директора УМФЦ, для предоставления государственных (муниципальных) услуг могут быть установлены дополнительные приемные дни и часы.

2.4. Контактная информация о месте нахождения и графике работы Филиала размещается:

- на официальном сайте УМФЦ www.mfc-chita.ru или сайте Филиала;

- на информационных стендах Филиала;

Контактную информацию можно узнать через Центр (отдел) телефонного обслуживания (далее – ЦТО) УМФЦ телефон 21-10-10.

2.5. Плата (госпошлина) за государственные и муниципальные услуги, получаемые заявителем в МФЦ, взимается в случаях и порядке, установленных действующим законодательством.

2.6. МФЦ осуществляет свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных платных услуг по прејскуранту цен, утверждённому учредителем УМФЦ.

2.7. Помещение Филиала делится на несколько функциональных секторов (зон):

- сектор информирования и ожидания;

- сектор приема заявителей.

2.8. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

1) информационные стенды или иные источники информирования, 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, осуществляемых 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, сотрудников МФЦ;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих

муниципальные услуги, сотрудников МФЦ за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его сотрудниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных МФЦ (филиалов УМФЦ), находящихся на территории Забайкальского края; иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2) ресепшен, предназначен для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, о порядке выдачи талонов в терминалах электронной очереди, а также для предоставления иной информации;

3) гостевой компьютер:

- оценка качества предоставляемых услуг,

- портал МФЦ,

- портал госуслуг,

- кабинет налогоплательщика,

- кабинет Росреестра,

- Сбербанк онлайн,

- информационно-правовая система

- подача жалобы на портале госуслуг

- общероссийская база вакансии

- видео ролики Госуслуги.ru

- региональный портал государственных услуг

- ФИС «На Дальний восток»

4) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

5) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

- регистрации заявителя в очереди;

- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

- отображения статуса очереди;

- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему сотруднику МФЦ;

формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности сотрудников,

- распределение нагрузки на окна,

- поддержка голосового оповещения,

- расчет среднего времени ожидания,

- вывод информации на несколько информационных табло

6) Может быть оформлен (создан) детский уголок – для организации места отдыха и развлечений ребенка.

2.9. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего прием и выдачу документов. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.

3. Функции, права и обязанности МФЦ

3.1. Функции МФЦ:

3.1.1 Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

3.1.2 Представление интересов заявителей при взаимодействии с Органами, предоставляющими государственные услуги, и Органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.1.3 Представление интересов Органов, предоставляющих государственные услуги, и Органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

3.1.4 Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

3.1.5 Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления

межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.1.6 Выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3.1.7 Составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги;

3.1.8 Прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

3.2. Права МФЦ:

3.2.1. Запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также получать от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, такие документы и информацию, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

3.2.2 Не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 ФЗ-210 перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 ФЗ-210, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

3.3. Обязанности МФЦ:

3.3.1. Осуществлять предоставление государственных и муниципальных услуг;

3.3.2. Проводить проверку полноты комплекта документов, представленных заявителем, и правильности заполнения запроса (заявления);

3.3.3. Осуществлять сканирование запросов (заявлений) и иных представленных документов и формировать в информационной системе электронное дело получателя государственной или муниципальной услуги;

3.3.4. Выдавать заявителю расписку о приеме документов;

3.3.5. Формировать реестр принятых запросов (заявлений) и имеющихся документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», (далее - Реестр);

3.3.6. Соблюдать при предоставлении государственных и муниципальных услуг, требования нормативных правовых актов, регулирующих порядок их предоставления;

3.3.7. Направлять курьером в Органы по Реестру принятые запросы (заявления), имеющиеся документы, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также

Реестр в течение одного рабочего дня, следующего за днем обращения заявителя в МФЦ; в электронном виде с использованием защищенного канала передачи данных – в течение одного рабочего дня, со дня обращения заявителя в МФЦ;

3.3.8. Сообщать заявителю ориентировочную дату получения документов, подготовленных по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в сроки, установленные действующим законодательством;

3.3.9. Возвращать в Орган документы, подготовленные по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в следующих случаях:

- не востребуемые заявителем – в сроки, установленные действующим законодательством;

- от получения, которых заявитель отказался – в течение двух рабочих дней со дня отказа заявителя;

3.3.10. Обеспечивать сохранность принятых от заявителей документов, а также документов, предназначенных для выдачи заявителям;

3.3.11. Обеспечивать передачу в Орган жалоб на нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на нарушения, допущенные многофункциональным центром, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы;

3.3.12. Предоставлять на основании запросов и обращений УМФЦ, а также запросов и обращений физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ;

3.3.13. Информировать заявителей специалистами МФЦ о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных услуг;

3.3.14. Проводить опрос заявителей по вопросам качественного предоставления государственных и муниципальных услуг;

3.3.15. Обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

3.3.16. Соблюдать стандарты комфортности, требования к организации взаимодействия с заявителями, установленные Правилами, утвержденными постановлением №1376, административными регламентами предоставления государственных услуг, административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

3.3.17. Обеспечивать доступ заявителей к сведениям, размещенным в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3.3.18. Обеспечивать защиту передаваемых в Орган сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этих сведений в МФЦ, в том числе в автоматизированную информационную систему МФЦ, и до момента их поступления в Орган, в том числе в информационную систему Органа, либо до момента их передачи заявителю;

3.3.19. Размещать информацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средства массовой информации);

3.3.20. Проводить мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников Филиала УМФЦ в сфере предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг;

3.3.21. Организовывать Дни открытых дверей, акции, презентации для привлечения заявителей на площадку МФЦ в целях увеличения обращений и доли охвата населения государственными и муниципальными услугами;

3.3.22. Формировать и представлять в УМФЦ информацию о предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Филиале. Срок, периодичность, а также состав информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ определяются локальными актами УМФЦ.

3.3.23. Письменно уведомлять УМФЦ:

- не позднее, чем за 2 (два) рабочих дней о предполагаемых изменениях графика работы Филиала, ТОСПа;

- незамедлительно обо всех аварийных ситуациях;

- о проблемных вопросах, возникающих с территориальными структурными подразделениями органа по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

3.3.24. Предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.3.25. При приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

3.3.26. Соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

3.3.27. Осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

4. Прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг

4.1. Прием Заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Электронная система управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема граждан и должна исключать возможность ее произвольного отключения сотрудниками Филиала УМФЦ. Инструкция и схема по эксплуатации системы управления очередью должна быть размещена на информационном стенде. Очередность определяется при обращении заявителя к терминалу электронной очереди.

Технология обслуживания граждан с помощью электронной системы управления очередью должна состоять из следующих этапов:

- выбор заявителем из отображенного на экране перечня операций (очередей) желаемой операции (очереди);
- получение талона с реквизитами: номер талона с префиксом и номером очереди, наименование услуги Органа (организации).; При этом заявителю необходимо в обязательном порядке указывать свою Ф.И.О., номер телефона, количество дел. Количество дел на один талон по услугам (за исключением услуг Росреестра и Кадастровой палаты) варьируется по согласованию с руководством МФЦ. В случае несовпадения Ф.И.О. заявителя в талоне с Ф.И.О. лица, обратившегося за услугой, обслуживание не производится.

- высвечивание на информационном табло номера талона и номера окна, где будет осуществляться прием заинтересованного лица, сопровождаемое голосовым сигналом (произносится номер талона и номера окна);
В случае если после вызова звукового сигнала заявитель не подходит к окну, необходимо повторить вызов еще 2 раза в течение 1 минуты. Если вызванный заявитель не подходит в окно, администратор может поставить его обратно в очередь и сообщает об этом администратору (менеджеру) на ресепшене. Затем администратор вызывает следующий по очереди талон.

4.2. Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность администратора Филиала УМФЦ.

4.3. При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, заявитель направляется к соответствующему «окну», указанном на мониторе «Электронной очереди», в операционном зале Филиала УМФЦ.

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

4.5. Специалист Филиала УМФЦ осуществляет прием заявлений (запросов) и иных документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг от заявителей (и их представителей) в следующей последовательности:

1) Основанием для начала исполнения административной процедуры является принятие письменного заявления с приложением всех необходимых документов в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе административных регламентов, заключенного Соглашения о взаимодействии с осуществлением проверки полноты комплекта представляемых документов.

2) Устанавливает личность заявителя путем проверки документа удостоверяющего личность, полномочия представителя заявителя, тождественность лица, изображенного на фотографии в предъявленном документе.

3) Проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам, удостоверяется, что оно оформлено в соответствии с требованиями, указанными в Административном регламенте. При необходимости предоставляют гражданам бланки заявлений. Консультируют по вопросам предоставления государственной (муниципальной) услуги.

4) Проверяет правильность оплаты государственной пошлины, наличие всех необходимых документов с учетом соответствующего перечня документов, приведенных в Административном регламенте, сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом, при необходимости снимает копии представленных документов необходимые для оказания услуги (бесплатно), заверяет подпись заявителя, дату подачи заявления, а также удостоверяют факт надлежащего заполнения бланка заявления и предоставления необходимых документов путем проставления на заявлении своей подписи с расшифровкой фамилии и указывают дату приема документов.

5) Дает первичную оценку содержащимся в документах сведениям, удостоверяется, что они оформлены в соответствии с требованиями, указанными в Административном регламенте. При наличии обстоятельств, указанных в Административном регламенте, уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, сообщает заявителю их содержание и порядок устранения, разъясняет условия повторного

обращения для предоставления государственной услуги (если у заявителя есть на это право), после чего с согласия заявителя возвращает документы. При отсутствии согласия заявителя на возврат документов принимает их в порядке, установленном Административным регламентом и делает соответствующую отметку на заявлении либо в «Расписке в получении документов для предоставления государственной (муниципальной) услуги».

6) Информировать заявителя о сроках рассмотрения заявления и об основаниях приостановления (отказа) в предоставлении услуги;

Причиной отказа могут быть в случаях, когда документы исполнены карандашом либо имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова или иные, не оговоренные в них исправления, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

Если причины, препятствующие приему документов, могут быть устранены в ходе приема, они устраняются незамедлительно.

7) Готовит и распечатывает расписку о представленных заявителем документах в 2-х экземплярах, один из которых с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника МФЦ, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. В расписке также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от заявителя.

8) Сканирует, распечатывает предоставленные заявителем заявление и приложенные к нему документы, регистрирует их в АИС «ЦПГУ».

9) Из полученных от заявителя документов формируется его личное дело, которое передается в установленном порядке в Орган, оказывающий данную услугу по электронной почте или курьером.

4.6. В целях создания комфортных условий в Филиале организован внеочередной прием льготных категорий граждан, у которых есть возможность сдать документы на получение государственной (муниципальной) услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди:

- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды I и II группы Великой Отечественной войны;
- Труженики тыла Великой Отечественной войны;
- Ветераны и инвалиды боевых действий, участники боевых действий (Афганистан, Чечня);
- Инвалиды I и II группы;
- Дети-инвалиды;
- Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации.

В соответствии с Федеральным законом от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах", Федеральным законом от 09.01.1997 N 5-ФЗ "О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы", Указом Президента РФ от 2 октября 1992 г. N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов", Законом РФ от 15 января 1993 г. N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" - С изменениями и дополнениями от: 19 декабря 2016 г., 1, 29 июля 2017 г.

Заявители, относящиеся к льготным категориям граждан, при обращении за льготным талоном обязаны предъявить сотрудникам Филиала, осуществляющим прием, выдачу документов и консультирование, право подтверждающий документ на внеочередное обслуживание. При обращении за льготным талоном гражданин обязан предъявить документ, подтверждающий право на внеочередное обслуживание.

5. Выдача заявителю результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг

5.1. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется в следующей последовательности:

5.1.1. При поступлении готового результата заявитель оповещается телефонным звонком или смс-сообщением (в случае работоспособности данного сервиса). Звонок совершается на контактный номер телефона роботом-информатором при автоматическом оповещении, либо оператором ЦТО в случае ручного оповещения в рамках действия Регламента работы ЦТО.

5.1.2. При обращении заявителя (представителя заявителя) сотрудник Филиала УМФЦ выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

5.1.3. Сотрудник Филиала УМФЦ осуществляет поиск обращения в АИС «ЦПГУ», идентификацию заявителя, проверяет статус обращения, который должен указывать на готовность к выдаче документов; по номеру ведомости и номеру принятого дела осуществляет поиск готового пакета документов;

5.1.4. Сотрудник Филиала УМФЦ осуществляет поиск нужной папки обращения на полке хранения, проверяют комплектность документов, подлежащих выдаче, и осуществляет выдачу документов при помощи АИС «ЦПГУ»

5.1.5. Сотрудник Филиала УМФЦ знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов;

5.1.6. Сотрудник Филиала отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем, либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность;

5.1.7. Сотрудник Филиала УМФЦ выдает документы заявителю;

5.1.8. По завершении процесса выдачи документов заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки приема-учета выдачи документов, проставляет дату получения документов;

5.1.9. Сотрудник Филиала УМФЦ регистрирует факт выдачи документов в АИС «ЦПГУ»

5.1.10. После выдачи готового результата заявителю (представителю заявителя) сотрудник Филиала УМФЦ возвращает документы (с отметкой о получении) специалисту ОДМ;

5.1.11. Сотрудник ОДМ составляет ведомость для отправления документов в орган после выдачи, а также по истечению сроков хранения не востребуемых заявителями документов согласно заключенным соглашениям о взаимодействии.

5.1.12. Невостребованный документ, свидетельствующий о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной (муниципальной) услуги хранится в Филиале в течение срока, установленного в Соглашении о взаимодействии;

5.1.13. Документы, предназначенные для выдачи, хранятся в специально оборудованном помещении. Помещение для выдачи и хранения документов оборудуется шкафами с полками. Организация работы в данном помещении основывается на принципах ограниченного доступа, соблюдения сохранности персональных данных заявителей.

Папки с документами размещаются на полках шкафов. Каждая папка имеет наименование. Хранение папок с документами не допускается в местах, не отведенных для этих целей. Папки с документами помещаются на полку соответствующего шкафа строго по назначению.

Для оперативного доступа к папкам с документами в помещении для выдачи и хранения документов, документы должны быть упорядочены по Органам и услугам.

6. Порядок хранения документов

6.1. Результат предоставления услуги хранится в МФЦ в течение установленного срока его действия, но не более срока, установленного Соглашением о взаимодействии, после чего передается в установленном порядке в Органы, если иное не определено законодательством Российской Федерации и заключенным Соглашением о взаимодействии.

6.2. Установленный срок хранения документов, полученных от заявителя для предоставления ему услуги, подлежащих выдаче, и иных документов по исполненным заявлениям равен количеству дней, указанных в соглашении по каждой услуге.

6.3. По истечении срока хранения неостребованного результата предоставления услуги в Филиале УМФЦ, установленного соответствующим административным регламентом, соглашением, документы направляются в соответствующий орган.

7. Ответственность сотрудников Филиала

7.1. Многофункциональный центр, его работники, организации и их 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;
- 2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, 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 многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Многофункциональный центр вправе предъявить к организации регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

7.4. Сотрудники Филиала несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5. Несоблюдение требований Регламента сотрудниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности.

7.6. Сотрудники МФЦ обязаны обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных.

7.7. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и (или) жалобой на действия (бездействие) МФЦ, должностного лица и решения, принятые в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – жалоба), в МФЦ, исполнительный орган государственной власти Забайкальского края, осуществляющий координацию и регулирование деятельности МФЦ, органы прокуратуры или суд, в установленном порядке.

7.8. Предметом обжалования может быть:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, установленного административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

5) отказ заявителю в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами;

7) отказ МФЦ, должностного лица МФЦ в исправлении допущенных сотрудником МФЦ опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений в случаях:

составления и выдачи заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

приема, обработки информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачи заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

7.9. Заявитель вправе направить жалобу в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в форме электронного документа:

по почте (на почтовый адрес);

на адрес электронной почты;

с использованием официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

при личном приеме.

7.10. Жалоба подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

1. Нарушение сотрудником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг порядка предоставления государственной услуги, предоставляемой федеральным органом исполнительной власти или государственным внебюджетным фондом Российской Федерации, повлекшее не предоставление государственной услуги заявителю либо предоставление государственной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, если эти действия (бездействие) не содержат уголовно наказуемого деяния - влечет наложение административного штрафа в соответствии с действующим законодательством.

2. Требование сотрудником многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг для предоставления государственных услуг, предоставляемых федеральным органом исполнительной власти или государственным внебюджетным фондом Российской Федерации, документов и (или) платы, не

предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, если эти действия не содержат уголовно наказуемого деяния – влечет наложение административного штрафа в соответствии с действующим законодательством.

3. Нарушение должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от принятия ее к рассмотрению – влечет наложение административного штрафа в соответствии с действующим законодательством.

7.11. Сотрудник Филиала не несет ответственности за решения Органа, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

8. Формирование и предоставление отчетности о деятельности филиала МФЦ

8.1. Отчет о работе Филиала МФЦ составляется директором Филиала ежемесячно по утверждённой форме, направляется в Отдел по работе филиалов, Отдел контроля и аналитики в срок до 5-го числа каждого месяца, на основании представленных данных ежеквартально определяется рейтинг филиала.

8.2. Отчет о работе Филиала за неделю заполняется ежедневно сотрудниками ресепшен для своевременного выявления возникающих проблем и принятия мер реагирования директором Филиала, профильными отделами УМФЦ.

Проект Регламента ФГЧ

Согласующий	Мнение	Приглашение	Дата решение	Решение
Апанасенко Елена Викторовна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:32	31.01.2018 16:54:08	Согласовано
Венедиктова Наталья Николаевна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:32	29.03.2018 16:30:57	Согласовано
Гаученова Оксана Павловна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:33	31.01.2018 16:54:31	Согласовано
Кочкова Надежда Анатольевна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:33	20.02.2018 15:26:47	Согласовано
Михайлова Светлана Александровна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:33	13.02.2018 15:48:46	Согласовано
Осадчая Лариса Юрьевна	на утверждение согласно внесённым изменениям и дополнений	31.01.2018 16:49:34	30.03.2018 9:04:13	Согласовано
Пастушкова Ольга Михайловна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:34	05.02.2018 9:48:46	Согласовано
Подойницына Елена Александровна	с учетом изменений	31.01.2018 16:49:34	31.01.2018 17:03:51	Согласовано
Романов Анатолий Сергеевич	[нет данных]	31.01.2018 16:49:35	31.01.2018 16:50:01	Согласовано
Ушакова Светлана Николаевна	[нет данных]	15.03.2018 16:36:23	15.03.2018 18:00:12	Согласовано
Чаевская Елена Сергеевна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:36	22.03.2018 14:36:22	Согласовано
Черкасова Ирина Вадимовна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:36	15.03.2018 15:59:19	Согласовано
Шалдеса Валерий Иванович	[нет данных]	31.01.2018 16:49:36	15.03.2018 17:00:48	Согласовано
Щербачева Мария Николаевна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:37	23.03.2018 15:27:26	Согласовано
Эпова Мария Владимировна	[нет данных]	31.01.2018 16:49:37	01.02.2018 14:51:34	Согласовано

Автор документа: Апанасенко Елена Викторовна