

**Регламент
работы Умётского муниципального казенного учреждения
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг населению»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы Умётского муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» разработан в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению».

1.2. Настоящий регламент определяет порядок:

- организации работы Умётского муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» (далее - МФЦ);
- взаимодействия МФЦ с заявителями;
- взаимодействия МФЦ с органами власти, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги, и иными организациями, предоставляющими услуги на базе МФЦ, в процессе организации их предоставления;
- информирования заявителей;
- рассмотрения обращений заявителей;
- рассмотрения иных вопросов, касающихся деятельности МФЦ.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

Многофункциональный центр предоставления услуг – российская организация независимо от организационно-правовой формы, выполняющая функции взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, информирования граждан и организаций, приема и выдачи документов, обработки персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг, и уполномоченная на организацию предоставления таких услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Заявитель - физическое или юридическое лицо, или их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом, выраженным в устной или письменной форме, о предоставлении услуги к специалистам органов власти и организаций, предоставляющим услуги на базе МФЦ, а так же физическое лицо, непосредственно (без посредников) обращающееся в МФЦ за предоставлением комплексной услуги в

режиме «одного окна» по объекту, расположенному на территории Умётского района, либо проживающее на территории Умётского района.

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

Комплексная услуга - деятельность МФЦ на основании обращения заявителя в целях реализации его законных прав и интересов, выражающаяся в совершении действий по сбору документов и сопутствующему сбору консультированию, влекущих для заявителя возникновение, изменение и (или) прекращение имущественных, жилищных, земельных правоотношений;

Режим «одного окна» - организация работы МФЦ, позволяющая заявителю получить итоговый документ в отделе «одного окна» МФЦ в установленные сроки и без непосредственного взаимодействия с должностными лицами органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, осуществляющих предоставление государственных и (или) муниципальных услуг на базе МФЦ;

Итоговый документ - нормативный документ установленного образца, являющийся результатом предоставления услуги (комплексной в режиме «одного окна»).

2. Обязанности МФЦ

2.1. МФЦ выполняет следующие административные процедуры:

- информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении комплексных услуг в режиме «одного окна», а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МФЦ при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;
- прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;
- взаимодействие с органами власти организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;
- иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии или ином нормативном акте.

3. Место и время работы МФЦ

Умётское муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» расположено по адресу: 393130 Тамбовская обл., р.п. Умёт, ул. Мира, дом 12а.

Телефон для справок: 8 (47559) 24484

Адрес сайта: mfc.tambov.gov.ru

Электронная почта: mfc6859@mail.ru

3.1 Работа в МФЦ организуется по следующему графику:

Понедельник	С 8-00 до 17-00 Перерыв с 12-00 до 13-00
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

3.2 Прием заявителей осуществляется по следующему графику:

Понедельник	С 8-00 до 17-00 Перерыв с 12-00 до 13-00
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница	
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

4. Порядок взаимодействия с заявителями

4.1. Прием заявителей осуществляется в «окнах» в порядке электронной очереди, при получении из терминала номерного талона.

4.2. Все «окна» пронумерованы.

4.3. На «окнах» указывается номер «окна», название организации, ведущей прием.

4.4. В клиентском зале размещается монитор, на котором отображается вызов заявителя, номер, соответствующий номеру, указанному в талоне и номер «окна», в который необходимо пройти заявителю.

4.5. Прием заявителей ведут представители органов власти, уполномоченные на предоставление услуг, и организаций, размещаемых в МФЦ.

4.6 Прием заявителей в режиме «одного окна» осуществляется специалистом МФЦ.

4.7. Специалисты , ведут прием в соответствии с административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляют прием документов от заявителей в следующей последовательности:

4.7.1. принимают от заявителей заявления на предоставление услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ, содержащие также согласие заявителя на обработку персональных данных, контактные данные заявителя;

4.7.2. принимают от заявителей документы, необходимые для получения государственных, муниципальных и иных услуг;

4.7.3. проверяют правильность оформления заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям соответствующих Административных регламентов. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным

формам и бланкам уведомляют заявителя о возможности получения отказа в предоставлении услуги;

4.7.4. регистрируют предоставленные заявителем заявления, а также прилагающиеся документы в журнале регистрации, вносят данные о принятых документах в электронную базу данных;

4.7.5. готовят и распечатывают расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью специалиста, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю, а второй остается у специалиста. Получение заявителем расписки подтверждает факт приемки комплекта документов специалистом от заявителя;

4.7.6. принятые специалистом заявления с пакетом документов передаются в орган власти, уполномоченный на предоставление услуги.

4.8. В любое время с момента приема документов по комплексной услуги, предоставляемой в режиме «одного окна», заявитель имеет право на получение от специалиста, принявшего документы, а в случае его отсутствия от юрисконсульта сведений о ходе предоставления услуги по телефону или при личном посещении МФЦ.

4.9. Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

4.10. В порядке, предусмотренном Административным регламентом, заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления услуги.

4.11. Взаимодействие заявителей и специалистов, осуществляющих прием заявителей в МФЦ, осуществляется также в следующих случаях:

4.11.1. необходимости дополнения пакета документов, представляемых заявителем для получения услуги, о чем заявитель извещается специалистом, предоставляющим данную услугу в МФЦ, по указанному им контактному телефону, а в случае невозможности извещения заявителя по телефону, заявитель извещается по почте заказным письмом с уведомлением (фактом, подтверждающим такое взаимодействие является дополнительная расписка, выданная специалистом МФЦ заявителю, уведомление о доставке письма);

4.11.2. необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных технических вопросов;

4.11.3. необходимости подтверждения факта оплаты (предоставления платежных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе.

4.14. Выдача заявителю результатов предоставления услуг осуществляется в следующей последовательности:

4.14.1. заявитель уведомляется специалистом, предоставляющим услугу, по телефону или электронной почте о готовности пакета документов по результатам предоставления услуги в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определенного Административным регламентом. В случае если специалист не смог дозвониться до заявителя, либо заявитель не указал контактного телефона, заявителю, на указанный им почтовый адрес, в течение двух рабочих дней после

получения последнего документа, определенного Административным регламентом, отправляется заказное письмо с уведомлением, подтверждающее готовность документов. В письме указывается номер телефона МФЦ, на который заявитель может позвонить и договориться о времени приема;

4.14.2 в порядке, определенном Административным регламентом, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено Административным регламентом:

- документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;
- первого экземпляра расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданной заявителю либо его представителю в день подачи заявления;
- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя).

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

4.16. Специалистами, ведущими прием заявителей в МФЦ, в пределах их компетенции, предоставляются консультации по вопросам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, как при личном обращении, так и по телефону.

4.17. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ органом власти или организацией;
- перечень и содержание документов, необходимых для получения определенной услуги;
- источник получения документов, необходимых для получения услуг;
- время приема и выдачи документов;
- сроки и порядки предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

4.18. Сотрудники МФЦ осуществляют:

- содействие по заполнению заявлений в электронном виде;
- выдачу заявителям бланков заявлений, квитанций об оплате государственной пошлины, перечня документов, необходимых для предоставления при получении определенной услуги.

4.19 В МФЦ на отдельные услуги предусматривается предварительная запись. Перечень таких услуг, органов и организаций, предоставляющих их, утверждается директором МФЦ.

4.20. Заявителям в МФЦ предоставлен бесплатный доступ к справочно-правовым системам и portalу государственных и муниципальных услуг. В случае необходимости, заявителям сотрудниками МФЦ оказывается содействие в пользовании данными системами и порталом.

4.21. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

4.22. При получении запроса заявителя, относящегося к компетенции органа власти или организации, предоставляющие услуги на базе МФЦ, по электронной почте или заполненной формы вопроса с интернет-портала МФЦ сотрудник МФЦ направляет указанный запрос в соответствующий орган власти или организацию, с уведомлением об этом заявителя.

Ответное электронное письмо должно содержать дату и время получения сообщения, наименование и адрес органа власти или организации, в которые был перенаправлен запрос.

5. Информирование заявителей

5.1. Информирование заявителей о деятельности МФЦ осуществляется по телефону, а также, по вопросам получения определенной услуги, специалистом, предоставляющим данную услугу, по электронной почте, через интернет-портал МФЦ и портал государственных и муниципальных услуг, по каналам СМИ, при личном обращении в МФЦ.

5.2. По телефону работники МФЦ предоставляют следующую информацию:

- о месте нахождения, графике работы МФЦ, возможности проезда к МФЦ общественным транспортом;
- о перечне государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, о порядке и условиях их получения;
- иную информацию, связанную с организацией работы в МФЦ.

5.3. Через интернет-портал МФЦ, портал государственных и муниципальных услуг, при личном обращении в МФЦ дополнительно предоставляется информация:

- о документах, необходимых для получения услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и др.

5.4 При личном обращении к специалисту, предоставляющему комплексные услуги в режиме «одного окна», предоставляется информация:

- о ходе исполнения услуги. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и входящий номер представленного заявления.

5.5. Информацию о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги, в рамках досудебного обжалования можно получить при любом способе информирования.

5.6. Заявитель, прибывший в МФЦ, самостоятельно или с помощью сотрудников МФЦ, может получить в секторе ожидания и информирования следующую информацию:

- перечень всех услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, в том числе в режиме «одно окно»;
- перечень организаций, предоставляющих услуги на базе МФЦ;
- правила пользования электронной очередью и информационно-справочной системой МФЦ;
- возможность и порядок доступа к справочно-правовым системам, portalу государственных и муниципальных услуг.

5.7. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной и муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- об отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения. Информация об отказе в предоставлении услуги направляется заявителю

заказным письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных).

6. Взаимодействие МФЦ с органами власти и организациями, предоставляющими услуги на базе МФЦ

6.1. Взаимодействие МФЦ с органами власти, уполномоченными на предоставление государственных (муниципальных) услуг и организациями, предоставляющими услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с:

- требованиями, установленными нормативно-правовыми актами;
- соглашениями о взаимодействии;
- административными регламентами;
- договорами аренды;
- локальными нормативными актами МФЦ.

7. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей руководством МФЦ

7.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкцией по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом директора, предусматривающей порядок поступления обращений граждан в МФЦ, их регистрацию и рассмотрение.

7.2. Обращения граждан могут поступать в учреждение по почтовой и посредством факсимильной связи, доставляться нарочным, в электронном виде, а также в устной форме на личном приеме граждан директором УМКУ «МФЦ» и письменной форме.

7.3 Все письменные обращения граждан, поступающие в УМКУ «МФЦ» по почте, посредством факсимильной связи, нарочным, в электронном виде принимаются юристами МФЦ.

7.4. Юристами УМКУ «МФЦ» проверяется правильность доставки поступившей корреспонденции:

- ошибочно полученные письменные обращения незамедлительно возвращаются почтовому отделению;
- заказная корреспонденция принимается под расписку;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них вложений;
- конверт подкалывается к письму;
- поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) подкалываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).

7.5. На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, деньги, акции и т.д.) юрисконсульт учреждения составляется акт о наличии ценных бумаг и денег в двух экземплярах. Один экземпляр акта остается у юрисконсульта, который подшивается к обращению. Второй экземпляр передается вместе с ценными бумагами адресату.

7.6. Письменные обращения, поступившие в МФЦ после 16.00 часов, регистрируются следующим днем.

7.7. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп и они передаются по назначению.

7.8. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, телеграммы, ответа на обращение с указанием даты их поступления.

7.9. Ведется ежеквартальный учет поступившей корреспонденции по обращениям граждан и ежемесячно эти данные включают в сводки по документообороту МФЦ.

7.10. Факсимильные обращения рассматриваются как письменные обращения граждан.

7.11. Обращения граждан, поступившие по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения граждан на бумажных носителях.

7.12. Регистрационный номер письменного обращения состоит из номера дела и порядкового номера обращения в пределах календарного года.

7.13. При получении повторных обращений граждан им присваивают тот же регистрационный номер, что и первоначально поступившему, а также указывается, что обращение является повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан или заявитель не удовлетворен ответом, данным ему по первоначальному обращению.

7.14. Дубликатом обращения являются обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в учреждение, или обращения с одинаковым текстом. Все дубликаты обращений регистрируются под одним и тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

7.15. Письмам-ответам на обращения граждан, подписанным руководителем учреждения, юристы присваивают соответствующие регистрационные номера с внесением данных в реестр отправленной корреспонденции. Один экземпляр этих писем остается в МФЦ для хранения вместе с подлинником обращения гражданина.

7.16. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других, видов делопроизводства.

7.17. Все письменные обращения передаются руководителю на рассмотрение. Согласно резолюции руководителя (например, постановке рассмотрения обращения на контроль, переадресации обращения), обращения направляются исполнителям.

7.18. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения, осуществляет юрисконсульт

7.19. В случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию учреждения, то такие обращения в 7-дневный срок направляют по принадлежности и информируют об этом заявителей.

7.20. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в учреждение, должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. Решения по письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, принимаются не позднее 15 дней со дня поступления.

7.21. В тех случаях, когда для рассмотрения предложения, заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководителем, давшим поручение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщают автору письменного обращения.

7.22. О результатах рассмотрения письменного обращения в учреждении автор обращения извещается юрисконсультом, как правило, в письменной форме.

7.23. При уведомлении автора письменного обращения в устной форме об этом делают отметку на первом листе письменного обращения или на отдельном листе с указанием даты уведомления.

7.24. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в письменном обращении указан только телефон для контакта, то ответ на обращение дается по телефону.

7.25. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и почтового адреса для ответа), обращения, не подлежащее прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), как правило, не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

7.26. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующие правоохранительные органы.

7.27. Письменные обращения гражданина, по которым было дано поручение руководителем учреждения с указанием *«доложить о результатах рассмотрения»*, снимается с контроля по решению руководителя, после рассмотрения доклада об исполнении и наложении соответствующей резолюции (например, «В дело»). Письменные обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

7.28. Письменные уведомления заявителям посылаются на бланках МФЦ установленного образца.

7.29. Не допускается отправлять поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным обращениям граждан.

7.30. Личный прием директором МФЦ заявителей осуществляется ежедневно, с 10.00 до 12.00.

7.31. Регистрация устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, производится юристами в журнале регистрации входящей корреспонденции. Регистрационный номер обращения на личном приеме состоит из порядкового номера записи на прием и строчной буквы «л»

7.32. На каждого гражданина заводится «Карточка личного приема», куда вносятся его данные (фамилия, имя, отчество, адрес, телефон, место работы), а также содержание обращения и резолюция руководителя по содержанию обращения.

7.33. В соответствии с резолюцией директора поручения направляют исполнителям.

7.34. об исполнении карточек личного приема граждан, поставленных на дополнительный контроль, и делает на карточке отметку об исполнении.

7.35. Вся информация с «Карточки личного приема» переносится в журнал регистрации входящей корреспонденции.

7.36. Регистрация обращений в виде предложений, заявлений, жалоб (внесенных гражданами в книгу жалоб и предложений) производится в журнале жалоб, материалов по их рассмотрению. Также в эту книгу вносятся данные о гражданине, краткое содержание обращения, резолюция руководителя, срок исполнения и краткое описание принятого по обращению решения.

7.37. В книге жалоб и предложений руководитель ставит свою подпись и дату ознакомления с обращением гражданина.

7.38. Жалоба, поступившая на имя директора МФЦ, на специалиста органа власти или организации, предоставляющего услуги на базе МФЦ, рассматривается в следующем порядке:

- регистрируется в МФЦ;
- рассматривается директором МФЦ, который накладывает резолюцию;
- запрашивается объяснительная записка со специалиста органа власти или организации, предоставляющего услуги на базе МФЦ, на которого поступила жалоба;
- текст жалобы и объяснительной записки направляются руководителю специалиста органа власти или организации, предоставляющего услуги на базе МФЦ,

на которого поступила жалоба, для принятия мер и информирования заявителя, написавшего жалобу, и руководителя МФЦ о принятых мерах.

8. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

8.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство в МФЦ, в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом директора МФЦ.

9. Ответственность сотрудников, предоставляющих услуги на базе МФЦ

9.1. Неисполнение или ненадлежащее исполнение требований настоящего Регламента сотрудниками, предоставляющими услуги на базе МФЦ, влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством.

9.2. Сотрудники, предоставляющие услуги на базе МФЦ, несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного использования в соответствии с законодательством Российской Федерации.