

Утвержден приказом
МАУ «МФЦ» МО ГО «Воркута»

от «5» мая 2015 г. № 24

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

работы муниципального автономного учреждения

«Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг»

муниципального образования городского округа «Воркута»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) и Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городского округа «Воркута».

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования городского округа «Воркута» (далее – МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее – заявители).

1.3. Основным видом деятельности МФЦ является предоставление услуг по принципу «одного окна», что включает следующие административные процедуры:

1.3.1. Прием (регистрация) запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

1.3.2. Сканирование представленных заявителем документов и направление их в электронном виде в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

1.3.3. Прием предоставленных заявителем документов на бумажном носителе и направление их курьерской доставкой в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

1.3.4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

1.3.5. Выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

1.3.6. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании данной информации

документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

1.4. В своей деятельности МФЦ взаимодействует с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления (далее – органы власти), иными организациями и учреждениями.

2. Организация работы МФЦ

2.1. МФЦ расположен на территории Республики Коми по адресу: 169900 Республика Коми, город Воркута, улица Гагарина, дом 10.

График работы МФЦ:

Понедельник	Не приемный день
Вторник	9.00 - 20.00
Среда	9.00 - 20.00
Четверг	9.00 - 20.00
Пятница	9.00 - 20.00
Суббота	10.00 - 17.00
Воскресенье	выходной

3. Обязанности МФЦ

В соответствии с ч. 1 ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ МФЦ выполняет следующие административные процедуры (действия):

3.1. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

Прием Заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к терминалу электронной очереди.

Прием документов осуществляется посредством «окон», на каждом из которых указан его номер.

При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале МФЦ.

Максимальное время ожидания приема составляет 15 минут.

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.

Последовательность приема документов специалистом по приему и выдаче документов МФЦ:

1) Специалист по приему и выдаче документов устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя), либо полномочия представителя.

2) Специалист по приему и выдаче документов проводит первичную проверку представленных документов, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством Российской Федерации случаях нотариально заверены;
- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц (без сокращения, с указанием их мест нахождения);
- фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- не истек срок действия предоставленных документов.

3) Специалист по приему и выдаче документов сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

4) Специалист по приему и выдаче документов производит копирование и сканирование документов, если копии необходимых документов не представлены, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

5) При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям административных регламентов, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устраниению.

6) Специалист по приему и выдаче документов готовит заявление заявителя с последующим представлением на подпись заявителю. Готовит и распечатывает расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с датой и подписью специалиста, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю.

Заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной и муниципальной услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

7) Специалист по приему и выдаче документов передает комплект

документов в отдел обработки документов.

3.2. Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.3. Представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

3.4. 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:

3.4.1. При личном обращении заявителя в МФЦ специалист в вежливой форме отвечает на вопросы заявителя о государственных и муниципальных услугах, устанавливает наличие у заявителя документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.). Время ожидания в очереди для получения информации о государственных и муниципальных услугах не должно превышать 15 минут.

3.4.2. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ, или заполненной формы вопроса на сайте МФЦ, содержащей запрос заявителя, специалисты МФЦ в течение пяти рабочих дней подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам. Данное обращение регистрируется специалистами МФЦ. Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизмененный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего специалиста МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты. К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

3.4.3. При ответах на телефонные звонки специалист МФЦ в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности специалиста.

Для получения сведений о ходе (этапе) предоставления государственной и муниципальной услуги заявителем сообщается номер заявки, указанный в расписке.

3.5. Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.6. 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;

3.6.1. Выдача документов о предоставлении государственной и муниципальной услуги осуществляется при предъявлении заявителем (представителем заявителя) документа, удостоверяющего личность, надлежащим образом оформленного документа, подтверждающего полномочия лица действовать от имени заявителя (в случае обращения представителя заявителя) и расписки о предоставлении документов.

3.6.2. Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

3.6.3. Специалист МФЦ не несет ответственности за решения территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

3.7. Прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

3.8. Иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

4. Порядок взаимодействия МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления

Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

5. Организация работы с документами в МФЦ

5.1. Документы, полученные от заявителя, результаты неистребованных государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде формируются в дело заявителя и хранятся в МФЦ пять лет, если законодательство не устанавливает иные сроки хранения документов.

5.2. Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

5.3. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МФЦ

6.1. Прием заявителей директором МФЦ, иными уполномоченными лицами ведется в соответствии с графиком приема заявителей, ежегодно утверждаемым директором МФЦ. Запись на прием, организация приема заявителей, организация исполнения решений по результатам приема заявителей возлагается на специалистов МФЦ, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

6.2. Обращения граждан в МФЦ рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. Поступившие в МФЦ письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

6.4. Письменное обращение, поступившее в МФЦ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.5. Жалоба, поступившая в МФЦ подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации (жалобы на действие/бездействие сотрудников МФЦ) либо направляется в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу в течении одного рабочего дня, следующего за днем регистрации жалобы.

6.6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.7. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие тексты одного обращения, или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются.

6.8. В МФЦ, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства Российской Федерации и практики его применения, практики применения нормативных правовых актов

МФЦ, проведения экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций.

6.9. Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в правоохранительные органы.

7. Ответственность специалистов МФЦ

7.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. 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 в многофункциональном центре;

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.

7.3. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.