**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ПРИВОЛЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ»**

**ПРИКАЗ**

**от 17.03.2016 г. № 61**

**Об утверждении регламента работы**

**структурного подразделения МКУ «Управление делами» - «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

*(список изменяющих документов: в редакции приказов МКУ «МФЦ. Управление делами» от 04.05.2016 №89/1; от 03.10.2017 № 211/1; от 06.05.2020 №45; от01.06.2022 №57; от 24.11.2022 №130; от 30.12.2022 №164; 24.04.2025 №38)*

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", во исполнение постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", Устава муниципального казенного учреждения Приволжского муниципального района «Управление делами»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить регламент работы структурного подразделения МКУ «Управление делами» - «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" согласно приложению № 1 к настоящему Приказу.
2. Многофункциональному центру предоставления государственных и муниципальных услуг принять необходимые меры для выполнения требований настоящего регламента.
3. Признать приказ № 123 от 15.07.2015г. «Об утверждении административного регламента работы структурного подразделения МКУ «Управление делами» - «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» утратившим силу.
4. Опубликовать настоящий приказ в информационном бюллетене «Вестник Совета и администрации Приволжского муниципального района» и разместить на сайте в сети Интернет.
5. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Т.А. Зобнина

СОГЛАСОВАНО: УТВЕРЖДЕНО

Глава Приволжского приказом директора

муниципального района МКУ «Управление делами»

от «17» марта 2016г. № 61

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Тихановский

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т.А. Зобнина

**РЕГЛАМЕНТ**

**работы структурного подразделения МКУ «Управление делами» - «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет порядок и режим работы, в том числе по информированию, приему и выдаче документов заявителям по принципу «одного окна» в целях повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации данного процесса, и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий структурного подразделения муниципального казенного учреждения Приволжского муниципального района «Управление делами»: многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) по организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении услуги.

* 1. Регламент работы МФЦ разработан в соответствии с:

[Конституцией](consultantplus://offline/ref=5B0BA52F2D2E3F959C9E61AC38E39AB076D30241756ADEC4AEB02E3Bf0H) Российской Федерации;

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=5B0BA52F2D2E3F959C9E61AC38E39AB075DC06437D3989C6FFE520B5B73Cf2H) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=5B0BA52F2D2E3F959C9E61AC38E39AB075DC04467B3889C6FFE520B5B73Cf2H) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=5B0BA52F2D2E3F959C9E61AC38E39AB075DD03447B3D89C6FFE520B5B73Cf2H) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

[постановлением](consultantplus://offline/ref=5B0BA52F2D2E3F959C9E61AC38E39AB075DC03477A3F89C6FFE520B5B73Cf2H) Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";

[постановлением](consultantplus://offline/ref=5B0BA52F2D2E3F959C9E61AC38E39AB075DC05477E3889C6FFE520B5B73Cf2H) Правительства РФ от 27 сентября 2011 года N 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";

Устава муниципального казенного учреждения Приволжского муниципального района «Управление делами» в новой редакции, утвержденного постановлением администрации Приволжского муниципального района от 12.11.2014 № 1131-п;

Административными регламентами по предоставлению государственных и муниципальных услуг, утверждаемыми в установленном порядке органами, предоставляющими соответственно государственные и муниципальные услуги;

другими федеральными законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления и иными нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность многофункциональных центров и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

**Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ)** - 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".

**Территориально обособленное подразделение** – центр доступа к услугам для предоставления услуг МФЦ жителям сельских населенных пунктов Приволжского муниципального района.

**Заявитель, получатель государственных/муниципальных услуг**  - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) 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.

От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления муниципальных услуг могут 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 физических лиц заявление на предоставление муниципальной услуги могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних;

- опекуны недееспособных граждан;

- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

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

**Государственная услуга**, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

**Муниципальная услуга**, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования.

**Комплексная услуга** - деятельность МФЦ на основании обращения заявителя в целях реализации его законных прав и интересов, выражающаяся в организации и осуществлении работы по приему необходимых для получения государственных и муниципальных услуг документов, влекущих для заявителя возникновение, изменение и (или) прекращение имущественных, жилищных, земельных правоотношений, по первичной обработке документов, по выдаче физическим и юридическим лицам документов по итогам предоставления государственных и муниципальных услуг.

**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, специалистами органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, осуществляющих предоставление государственных и (или) муниципальных услуг на базе МФЦ.

**Специалист МФЦ** – специалист, оказывающий информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ,  осуществляющий приём документов от заявителей, проверку их комплектности, выдачу результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также оказывающий подробные консультационные услуги.

**Операционный зал МФЦ** – место приема заявителей и выдачи заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме** - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

**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 информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

**Межведомственный запрос** - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении 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 предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям закона.

**Комплексный запрос** – организация по предоставлению многофункциональным центром  заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном его обращении с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в соответствии со статьей 15.1. [Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/).

*(абз дополнен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 24.04.2025 №38)*

1.4. Настоящий регламент устанавливает требования к основным и обеспечивающим видам деятельности многофункционального центра.

1.4.1. Основным видом деятельности МФЦ является предоставление услуг по принципу "одного окна", что включает следующие административные процедуры:

- прием (регистрация) запросов (заявлений) заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- направление представленных заявителем документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

- 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;

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

- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании данной информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

1.5. Обеспечивающими видами деятельности являются:

- правовое и методическое обеспечение;

- взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;

- информационно-технологическое обеспечение;

- бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;

- материально-техническое и хозяйственное обеспечение;

- кадровый учет и делопроизводство.

1.6. Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе, за исключением случаев, предусмотренных частями 2 и 3 статьи 8 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.7. В своей деятельности МФЦ взаимодействует в том числе 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) и прочими организациями.

Процедура взаимодействия с данными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о порядке, условиях и правилах взаимодействия.

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

1.9. Конечным результатом оказания государственной и муниципальной услуги, в соответствии с утвержденным административным регламентом, является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

1.10. Основными принципами предоставления государственных и муниципальных услуг являются:

- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

- доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

**2. Местонахождение и график работы МФЦ**

2.1. **Местонахождение МФЦ** и **график (режим) работы МФЦ** (центральный офис Приволжского муниципального района):

**155550, Ивановская область, г. Приволжск, ул. Революционная, д. 63.**

понедельник-четверг: 08.30 - 17.30, перерыв на обед с 12.00 – 13.00;

пятница: 08.30 - 17.00, перерыв на обед с 12.00 – 12.30;

последняя среда каждого месяца с 08:30 до 12:00;

последняя среда каждого месяца: с 13:00 до 17:30 – обучение специалистов МФЦ;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Время основных и технических перерывов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка и утвержденным графиком (режимом) работы специалистов.

*(п. 2.1. изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 04.05.2016 №89/1; от 01.06.2022 №57; от 24.11.2022 №130)*

2.2. **Местонахождение и график (режим) работы обособленных подразделений МФЦ** в сельских населенных пунктах Приволжского муниципального района:

**155515, Ивановская область, Приволжский район, п. Северцево, д. 5.**

Понедельник – пятница: 09.00 до 13.00 (без перерыва).

*(абз п. 2.2. изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 03.10.2027 №211/1; от 24.11.2022 №130 с 01.12.2022 года)*

**155553, Ивановская область, Приволжский район, с. Ингарь, ул. Спортивная, д. 16.**

Понедельник – четверг: 14.00 - 16.00 (без перерыва).

*(абз п. 2.2. изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 06.05.2020 №45; от 24.11.2022 №130* *с 01.12.2022 года)*

**155563, Ивановская область, Приволжский район, с. Рождествено, ул. Центральная, д. 27.**

вторник: 09.00 - 10.30 (без перерыва);

четверг: 14.00 - 15.30 (без перерыва).

*(абз п. 2.2. изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 24.11.2022 №130* *с 01.12.2022 года)*

**155557, Ивановская область, Приволжский район, с. Новое, ул. Советская, д. 24.**

вторник: 09.00 - 10.30 (без перерыва);

четверг: 14.00 - 15.30 (без перерыва).

*(абз п. 2.2. изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 24.11.2022 №130* *с 01.12.2022 года)*

2.3. При необходимости, приказом директора учреждения, график работы МФЦ может быть изменен.

2.4. В случае оказания в МФЦ государственных услуг специалистами соответствующих организаций график работы устанавливается руководителями этих организаций, с учетом перерывов на отдых и обед.

2.5. Прием телефонных обращений от населения осуществляется в соответствии с графиком (режимом) работы МФЦ по телефонам (код 8-49339):

- 2-16-07 (155550, Ивановская область, г. Приволжск, ул. Революционная, д. 54),

- 4-29-55 (155553, Ивановская область, Приволжский район, с. Ингарь, ул. Спортивная, д. 15)

*(абз п. 2.5. изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 06.05.2020 №45)*

- 4-31-35 (155515, Ивановская область, Приволжский район, п. Северцево, д. 5),

- 28-1-25 (155557, Ивановская область, Приволжский район, с. Новое, ул. Советская, д. 24),

- 2-01-91 (155563, Ивановская область, Приволжский район, с. Рождествено, ул. Центральная, д. 27).

Электронный адрес для направления обращений: mfc\_priv@privadmin.ru

Информацию о месте нахождения и графике работы МФЦ можно получить:

на сайте администрации Приволжского муниципального района: privadmin.ru;

на информационных стендах в МФЦ;

по справочному телефону МФЦ: 8(49339) 2-16-07.

1. **Требования к местам предоставления**

**государственных и муниципальных услуг**

3.1. Здание МФЦ оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение, в том числе и для инвалидов. Вход в здание МФЦ оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию о МФЦ: наименование, график работы. Помещение МФЦ соответствует действующим санитарным правилам и нормам.

3.2. Помещение МФЦ оборудуется средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, а также предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета, в том числе предназначенный для инвалидов).

3.3. Помещение МФЦ состоит из нескольких функциональных секторов (зон):

- сектор информирования и ожидания;

- сектор приема заявителей.

3.3.1. В секторе информирования и ожидания расположены:

- специально оборудованное рабочее место администратора МФЦ, который при необходимости осуществляет управление очередью путем направления заявителей в окно приема и информирует заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

- 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, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты, информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты, порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ, информацию о предусмотренной [законодательством](consultantplus://offline/ref=557ECC09C647A618BA477C7D8B279635074538347CBCD965182F5AC894A7C6F3F86B652467a7D1J) РФ ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций 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 работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных [законодательством](consultantplus://offline/ref=557ECC09C647A618BA477C7D8B279635074539367DBED965182F5AC894A7C6F3F86B65246071A4C1aDD7J) РФ;

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

- места ожидания для посетителей (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);

- электронная система управления очередью, предназначенная 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 работнику многофункционального центра;

- платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг.

3.3.2. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

- обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи, путем личного обращения заявителей, по телефону или с использованием электронной почты;

- время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. В случае если загруженность многофункционального центра не позволяет обеспечить достижение указанного показателя, учредителем многофункционального центра принимается решение об увеличении количества окон обслуживания.

При предварительной записи заявитель по телефону сообщает фамилию, имя, отчество, контактные данные, предмет обращения и желаемое время представления документов; администратор предлагает заявителю имеющиеся свободные периоды времени для предоставления услуг, после определения заявителем желаемого периода времени, администратор фиксирует предварительную запись ФИО и контактные данные заявителя и разъясняет заявителю правила предварительной записи.

В случае неявки к установленному времени записи или опоздания без предварительного предупреждения запись аннулируется. При этом будет предложено сдать документы в порядке общей очереди или путем повторной предварительной записи.

3.3.3. В секторе приема заявителей расположены:

- специально оборудованное рабочее место сотрудника МФЦ (окна приема посетителей), оснащенные информационными табличками с указанием номера окна, предназначенное 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.

Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

3.4. При обслуживании заявителей - ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II (нерабочей) групп, участников специальной военной операции, ветеранов боевых действий на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, а также членов их семей (далее – участники СВО и члены их семей), ветеранов боевых действий (в т.ч. иных военных конфликтов) и членов их семей по единым стандартам, ветеранов военной службы, ветеранов труда, людей пожилого возраста (старше 60 лет), беременных женщин, иных льготных категорий граждан используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение государственной или муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди.

Заявители, указанные в первом абзаце пункта 3.4. настоящего регламента, используя принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, обязаны предъявить специалисту МФЦ по работе с гражданами и организациями, осуществляющим прием, выдачу документов и консультирование, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории граждан.

*(п. 3.4. изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 24.04.2025 №38)*

3.5. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Специалисты МФЦ проходят обучение и инструктирование по работе с инвалидами с целью обеспечения доступности услуг и объектов, на которых они предоставляются, обеспечивают:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории МФЦ;

- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание иных видов необходимой посторонней помощи.

Инвалидам и другим маломобильным группам населения по возможности обеспечивается предоставление необходимых услуг по месту их жительства, заявка для выезда на дом может быть направлена по адресу электронной почты или по телефону МФЦ.

3.6. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Руководитель МФЦ в зависимости от ситуации может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

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

3.7. В МФЦ может быть организована работа по поддержанию в актуальном состоянии регионального портала государственных услуг, с помощью которого граждане могут получить всю информацию о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ, месте и режиме его работы. На портале могут быть представлены образцы всех документов и возможность электронного заполнения необходимых форм и бланков с привязкой к конкретной услуге. Для заявителей с ограниченными физическими возможностями информация предоставляется также с использованием шрифта Брайля.

1. **Информирование заявителей о предоставлении**

**государственных и муниципальных услуг**

4.1. Основными требованиями к информированию заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

4.2. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется специалистами МФЦ или специалистами участников МФЦ.

4.3. Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

4.4. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- непосредственно специалистами МФЦ в секторе информирования при личном обращении заявителя;

- по телефону 8(49339)2-19-01 специалистами МФЦ, специалистами участников МФЦ;

- с использованием сайта МФЦ;

- по электронной почте;

- с использованием средств массовой информации;

- посредством издания информационных материалов (буклеты, брошюры и др.);

- посредством размещения информации на информационных стендах;

- посредством информационных киосков;

- посредством переписки с заявителем на бумажном носителе.

4.4.1. При личном обращении заявителя в сектор информирования МФЦ старший администратор 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 предоставления консультации не должно превышать 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных (муниципальных) услугах не должно превышать 15 минут.

4.4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МФЦ в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов и эмоций.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

4.4.3. При информировании заявителя по электронной почте в адрес заявителя направляется ответ на вопрос с указанием фамилии, имени, отчества, должности и контактного номера телефона исполнителя. Ответ направляется по электронной почте в срок не позднее 30 календарных дней с момента поступления обращения.

4.4.4. Информационные стенды в МФЦ размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом и цветом. Наиболее важные места выделяются жирным шрифтом, подчеркиванием. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений.

4.4.5. Информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, размещаемый в зале МФЦ, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в МФЦ.

4.4.6. При информировании по письменным обращениям ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента получения обращения.

4.5. Вышеобозначенными способами заявители могут получить следующую информацию:

1. график работы МФЦ, адрес МФЦ, адрес интернет-сайта МФЦ, справочный телефон МФЦ, электронный адрес для направления обращений;

2. сведения об участниках МФЦ (адреса, телефоны, фамилии руководителей);

3. положения настоящего регламента, в том числе перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, с указанием сроков их исполнения;

4. бланки заявлений, представляемых заявителем на получение государственных и муниципальных услуг;

5. образцы заполнения заявлений на получение государственных и муниципальных услуг;

6. порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

7. основания для отказа в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

8. перечень документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;

9. источник получения документов, необходимых для оказания муниципальных услуг;

10. размер необходимых платежей;

11. время приема и выдачи документов;

12. сроки оказания государственных и муниципальных услуг;

13. другую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию предоставляемой заявителям информации.

По вопросам, не входящим в компетенцию МФЦ, заявителю сообщается о невозможности дать исчерпывающий ответ с указанием причины.

4.6. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги по телефону, электронной почте или при личном посещении МФЦ.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются 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.

1. **Общие требования к предоставлению**

**государственных и муниципальных услуг**

5.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ.

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

Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

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

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

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

5.5. Основаниями для отказа в оказании государственной (муниципальной) услуги могут служить:

- обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении подготовки запрашиваемого им документа;

- отсутствие права у заявителя на получение государственной (муниципальной) услуги;

- невозможность оказания государственной (муниципальной) услуги в силу обстоятельств, ранее не известных при приеме документов, но ставших известными в процессе предоставления услуги;

- предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;

- представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;

- отказ или несвоевременное согласование необходимых документов заявителем;

- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

5.6. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

- отсутствие у заявителя одного или нескольких документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги в соответствии с требованиями административного регламента;

- отсутствие у заявителя или физического лица, действующего от имени заявителя, соответствующих полномочий на получение государственной (муниципальной) услуги;

- обращение заявителя об оказании государственной (муниципальной) услуги, оказание которой не осуществляется через МФЦ;

- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.).

5.7. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

1. **Порядок предоставления государственных**

**и муниципальных услуг по принципу "одного окна"**

6.1. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди. Очередность определяется с помощью электронной очереди, или путем направления заявителя в «окно» ответственным за это сотрудником МФЦ. Прием документов осуществляется в "окнах", на которых указываются номер, а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ.

6.2. 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.

6.3. Специалист-консультант МФЦ осуществляет прием документов от заявителей в следующей последовательности:

6.3.1. Прием от заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ в порядке, предусмотренном административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - административные регламенты).

6.3.2. Прием от заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в порядке, предусмотренном административными регламентами.

6.3.3. Проверка правильности оформления заявлений, соответствия представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям соответствующих административных регламентов в порядке, предусмотренном административными регламентами. В случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам и бланкам заявителя уведомляют о невозможности предоставления государственной или муниципальной услуги.

6.3.4. Регистрация представленного заявителем заявления, а также прилагаемых к нему документов.

6.3.5. Подготовка и распечатка в 2 (двух) экземплярах расписки (реестра) о приеме представленных заявителем документов, на которой проставляются дата приема документов и подпись специалиста МФЦ, принявшего комплект документов. Один экземпляр расписки (реестра) выдается на руки заявителю. На документе также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от заявителя.

6.3.6. Получение согласия на обработку персональных данных заявителя в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных может быть дано заявителем (субъектом персональных данных) или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом. В случае получения согласия на обработку персональных данных от представителя заявителя (субъекта персональных данных) полномочия данного представителя на дачу согласия от имени заявителя (субъекта персональных данных) должны быть указаны в соответствующем документе.

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

6.5. Взаимодействие заявителей и специалистов МФЦ или уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления осуществляется также в следующих случаях:

6.5.1. Необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных технических вопросов.

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

6.6. В порядке, определенном административными регламентами, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено административным регламентом:

- документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;

- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя);

- экземпляра расписки о приеме документов с датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданного заявителю либо его представителю в день подачи заявления.

6.7. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

**7.** **Порядок взаимодействия сотрудников МФЦ**

**с органами государственной власти, органами местного самоуправления**

7.1. Взаимодействие специалистов МФЦ и уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

1. **Контроль предоставления государственных**

**и муниципальных услуг в МФЦ**

8.1. Специалисты МФЦ несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и выдачи документов, установленных настоящим регламентом и иными нормативными правовыми документами.

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

8.2. Текущий контроль за работой специалистов МФЦ осуществляет руководитель МФЦ, директор учреждения.

8.3. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется учредителем МФЦ.

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

1. **Порядок обжалования действий (бездействия),**

**а также принимаемых решений специалистов МФЦ**

9.1. Заявитель может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее - обращение) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, к руководителю МФЦ, учредителю МФЦ или в судебном порядке.

Заявитель может направить обращение в письменной форме на почтовый адрес МФЦ, в форме электронного сообщения по адресу электронной почты МФЦ, а также обратиться лично к должностному лицу во время приема.

В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

- наименование МФЦ, фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- контактный почтовый адрес и номер телефона;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений).

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

МФЦ при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, ответ на обращение не дается.

Если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и (или) ответа.

Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

Письменное обращение (электронное сообщение) рассматривается в течение 30 рабочих дней.

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей принимается решение об устранении недостатков, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

9.2. В МФЦ для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги отзывов и предложений.

**10. Хранение документов**

10.1. Документы, полученные от заявителя, результаты услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка, контрольные листы), полученные в бумажном и (или) электронном виде, хранятся в МФЦ 5 (пять) лет в случае, если иной срок не установлен соглашением о взаимодействии или иным нормативным правовым актом.

10.2. Переписка МФЦ с органами власти по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ 5 (пять) лет.

10.3. Отчеты МФЦ об основных видах деятельности хранятся:

- сводные годовые и с большой периодичностью – 5 (пять) лет;

- годовые и с большой периодичностью – 5 (пять) лет;

- полугодовые - 5 (пять) лет;

- квартальные - 5 (пять) лет;

- описи (расписки) и дела временного хранения – 5 (пять) лет;

- месячные - 1 (один) год;

- еженедельные отчеты - до минования надобности;

- комплексный запрос – по Приказу Минэкономразвития России от 21.03.2018 N 137 «Об утверждении примерной формы запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и порядка хранения соответствующих запросов» 10 (десять) лет.

10.4. Исчисление срока хранения документов производится с 1 января года, следующего за годом окончания их делопроизводством.

10.5. Невостребованный запрашиваемый результат предоставления государственной или муниципальной услуги или же отказ в предоставлении хранится в МФЦ 5 (пять) лет в случае, если соглашением о взаимодействии или иным нормативным правовым актом не предусмотрен срок возврата невостребованных документов.

10.6. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

10.7. Контроль за хранением документов в МФЦ осуществляют руководитель МФЦ и уполномоченный специалист.

*(раздел 10 изменен приказом МКУ «МФЦ. Управление делами» от 30.12.2022 №164 действует с 01.01.2023 года)*

**11. Предоставление дополнительных услуг в МФЦ**

11.1. Специалисты МФЦ могут предоставлять заявителям следующие дополнительные услуги: банкомата и (или) платежного терминала, размещенного в здании МФЦ на договорной основе, копировально-множительные услуги, распечатка текста с внешних носителей, распечатывание из информационных систем документов или нормативных актов, заполнение заявлений в форме, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. Порядок предоставления такого рода услуг регулируется соответствующим положением.

**12. Сохранение конфиденциальности информации**

12.1. При обработке персональных данных заявителей специалисты МФЦ выполняют требования Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=19C0AC0812534822189B267C81142BABB2B9ED8A9A2431A29D4EE74A37B8c9I) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

12.2. Конфиденциальная информация, поступавшая от заявителей в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ.

Специалисты МФЦ несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.