



**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги

Муниципальное бюджетное
учреждение
"Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг"

ул. Энергетическая, д. 9, г. Жуковский,
Московская область, Россия, 140181

Телефон: +7(495)556-96-52
Эл. адрес: info@mfc-zhuk.ru

ПРИКАЗ

№ 118/1 от 09.02.2016 г.

г. Жуковский

**Об утверждении административного регламента предоставления услуги
«Информирование, прием и выдача документов в целях оказания
государственных и муниципальных услуг», оказываемой
Муниципальным бюджетным учреждением городского округа
Жуковский «Многофункциональный центр по предоставлению
государственных и муниципальных услуг»**

В соответствии с изменением графика работы МБУ «МФЦ» и
доменного имени официального сайта,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие административный регламент предоставления услуги «Информирование, прием и выдача документов в целях оказания государственных и муниципальных услуг», оказываемой Муниципальным бюджетным учреждением городского округа Жуковский «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» с 09.02.2016 г.
2. Признать утратившим силу приказ № 12 от 12.01.2016 года.
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор



А.В. Ушкарев

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБУ «МФЦ»

А. В. Ушкарев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуги «Информирование, прием и выдача документов в целях оказания государственных и муниципальных услуг», оказываемой Муниципальным бюджетным учреждением городского округа Жуковский «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

г.о. Жуковский

2016 г.

I. Общие положения

1. Настоящий административный регламент (далее – Регламент) определяет порядок предоставления услуги «Информирование, прием и выдача документов заявителям в целях предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Услуга) Муниципальным бюджетным учреждением городского округа Жуковский «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МБУ МФЦ) по принципу «одного окна».

Услуга предоставляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии с государственными органами и органами местного самоуправления.

2. Предоставление Услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями комфортности и доступности для заявителей - получателей государственных и муниципальных услуг.

3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом № 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. N 281-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации";
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (в ред. от 02.07.2013);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 «Об утверждении правил организации деятельности Многофункциональных Центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Распоряжением Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-Р «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года»;
- Нормативно-правовыми актами Администрации г.о. Жуковский;
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения городского округа Жуковский «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

1. Термины и определения, используемые в настоящем регламенте:

Государственная услуга - деятельность по реализации функций соответствующего 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, 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 - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, 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;

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), обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - российская организация, независимо от организационно-правовой формы, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна" в соответствии с соглашениями о взаимодействии с государственными органами и органами местного самоуправления;

Специалист МФЦ – специалист, осуществляющий информирование заявителей о порядке предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов в целях оказания государственных и муниципальных услуг, осуществляющий приём документов заявителей и выдачу документов органов (организаций), предоставляющих государственные и муниципальные услуги по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг.

III. Наименование услуги

1. «Предоставление услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в целях оказания государственных и муниципальных услуг» (далее – Услуга).

2. Наименование органа (учреждения), предоставляющего Услугу:

2.1. Услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением городского округа Жуковский «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (далее – МБУ МФЦ).

Адрес места нахождения:

- 140180, Московская область, г. Жуковский, ул. Энергетическая, д. 9;

Телефон для справок: 8 (499) 515-32-22

Адрес сайта: mfc-zhukovskiy.ru

Электронная почта: mfc-zhukovskiygo@mosreg.ru

Прием заявителей при предоставлении Услуги осуществляется в следующем режиме:

День недели		Режим работы	Перерыв
Понедельник	–	с 08.00 до 20.00	Без перерыва на обед.
Вторник	–	с 08.00 до 20.00	
Среда	–	с 08.00 до 20.00	
Четверг	–	с 08.00 до 20.00	
Пятница	–	с 08.00 до 20.00	
Суббота	-	с 08.00 до 20.00	
Воскресенье		выходной день	

Примечание:

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

Информацию о месте нахождения и графике работы МБУ МФЦ можно получить: на официальном сайте mfc-zhukovskiy.ru на сайте Администрации г.о. Жуковский <http://www.zhukovskiy.ru/> на информационных стендах в МБУ МФЦ; по справочному телефону МБУ МФЦ.

3. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

4. При оказании Услуги МБУ МФЦ взаимодействует с государственными органами и органами местного самоуправления. Процедура взаимодействия с указанными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями, определяющими порядок, условия, правила взаимодействия и обязанности сторон при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5. Услуга предоставляется с учетом действующих административных регламентов соответствующих государственных и муниципальных услуг.

6. Перечень государственных и муниципальных услуг, получение которых осуществляется на базе МБУ МФЦ, определяется соглашениями о взаимодействии с органами (организациями), предоставляющими государственные и муниципальные услуги в соответствии с законодательством РФ.

7. Результат предоставления Услуги:

7.1. Конечным результатом оказания Услуги являются:

- документ, являющийся результатом оказания государственных и муниципальных услуг (далее – Документ);

- документ, являющийся отказом в предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – Отказ);

8. Сроки предоставления Услуги:

8.1. Срок предоставления Услуги в части информирования – день обращения Заявителя;

8.2. Срок предоставления Услуги в части приема документов Заявителя - день обращения Заявителя;

8.3. Срок предоставления Услуги в части выдачи Документа – день (рабочий), следующий за днем окончания предоставления государственной и муниципальной услуги, определенным административным регламентом соответствующей государственной и муниципальной услуги.

9. Получателями Услуги являются Заявители на получение государственных и муниципальных услуг, определенные административным регламентом соответствующей государственной и муниципальной услуги:

IV. Требования к порядку предоставления услуги.

1. Порядок информирования о правилах предоставления Услуги:

1.1. Основными требованиями к предоставлению Услуги в части информирования Заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- четкость в изложении информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- полнота информирования об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- оперативность предоставления информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Информирование осуществляется :

- непосредственно в МБУ МФЦ;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- на сайте Администрации г.о. Жуковский;
- на сайте МБУ МФЦ.

1.3. Оформление информации для граждан осуществляется в следующем порядке:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-адресах органов (организаций), в которых заявители могут получить документы, необходимые и обязательные для предоставления государственных и муниципальных услуг, размещаются в табличном виде и в виде карты-схемы:

- на Интернет-сайте МБУ МФЦ;
- на информационных стендах в МБУ МФЦ.

- информационные стенды в МБУ МФЦ размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении Услуги, а также о порядке предоставления муниципальных и государственных услуг.

- оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом - Times New Roman, формат листа А-4, текст – прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля – 1 см. вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

1.4. На информационных стендах в помещении МБУ МФЦ и (или) Интернет-сайте Администрации г.о. Жуковский, интернет-сайте МБУ МФЦ размещается следующая информация:

- режим работы, адрес МБУ МФЦ;
 - адрес официального Интернет-сайта Администрации г.о. Жуковский: <http://www.zhukovskiy.ru/>, адрес официального Интернет-сайта МБУ МФЦ: <http://mfc-zhukovskiy.ru/>.
- номер телефона горячей линии (режим «on-line»), адрес электронной почты для обращений;
- почтовые адреса, телефоны, фамилии руководителей органов, взаимодействующих с МФЦ при оказании Услуги;

- порядок получения консультаций об оказании государственных и муниципальных услуг;
- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МБУ МФЦ;
- бланки заявлений, предоставляемых заявителем на получение государственных и муниципальных услуг;
- образцы заполнения заявлений на получение государственных и муниципальных услуг;
- перечень документов, предоставляемых Заявителем, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- основания для отказа в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;
- административные регламенты государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МБУ МФЦ;
- другая информация, необходимая для получения услуги.

1.5. МБУ МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

1.6. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, (лично или по телефону (режим «on-line»)) являются сотрудники МБУ МФЦ (специалисты сектора информационного обеспечения, сектора приема и выдачи документов), осуществляющие индивидуальное устное информирование.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ МФЦ, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МБУ МФЦ.

1.7. Индивидуальное письменное информирование (по электронной почте) осуществляется направлением электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение подписывается заместителем руководителя, начальником отдела или заместителем начальника отдела и направляется на адрес электронной почты заявителя не позднее 5-и дней с момента получения такого обращения.

По вопросам, не входящим в компетенцию МБУ МФЦ, данные обращения направляются по принадлежности в электронном виде.

При направлении Заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МБУ МФЦ, по вопросам, относящимся к компетенции организаций, находящихся в МБУ МФЦ, специалист МБУ МФЦ в день получения такого обращения при наличии всей необходимой информации передает поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

2. Предоставление Услуги в части приема документов от Заявителя осуществляется сотрудниками МБУ МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди или по

предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МБУ МФЦ.

3. Сроки предоставления Услуги:

3.1. Срок предоставления Услуги в части информирования – в день обращения Заявителя.

3.2. Срок предоставления Услуги в части приема документов Заявителя - в день обращения Заявителя.

3.3. Срок предоставления Услуги в части выдачи Заявителю Документа или Отказа - день, следующий за днем истечения общего срока исполнения государственной и муниципальных услуги, определенной административным регламентом соответствующей государственной и муниципальных услуги.

3.4. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления 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.

3.5. Срок возврата документов Заявителя при отзыве Заявителем заявления о предоставлении государственной и муниципальных услуги, не должен превышать 5 рабочих дней с момента получения от Заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

3.6. Выдача результата оказания государственной или муниципальной услуги, своевременно не полученного Заявителем, осуществляется в любой рабочий день после дня истечения срока исполнения государственной и муниципальной услуги.

3.7. Хранение невостребованного результата оказания государственной и муниципальной услуги осуществляется в МБУ МФЦ.

3.8. Контроль за соблюдением сроков предоставления государственной и муниципальной услуги осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и администрация МБУ МФЦ.

3.9. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не должны превышать

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

4. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов в целях оказания государственных и муниципальных услуг либо отказа в предоставлении вышеуказанной услуги:

4.1. Отказ в оказании Услуги в части информирования Заявителя не допускается.

4.2. Основаниями для отказа в оказании Услуги в части приема документов Заявителя в целях оказания государственных и муниципальных услуг могут служить основания, указанные в административных регламентах соответствующих государственных и муниципальных услуг.

Кроме того, основанием для отказа в приеме документов служит отсутствие запрашиваемой государственной и муниципальной услуги, в перечне услуг, оказываемых на базе МФЦ.

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

4.4. Приостановка оказания Услуги в части выдачи Документа может производиться в случаях приостановки оказания государственных и муниципальных услуг, указанных в соответствующих административных регламентах.

5. Требования к местам предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов в целях оказания государственных и муниципальных услуг:

5.1. Здание МБУ МФЦ оборудуется входом для свободного доступа граждан в помещение.

5.2. Вход в здание МБУ МФЦ оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию об МБУ МФЦ:

- Наименование учреждения.
- режим работы учреждения.

5.3. Помещение МБУ МФЦ оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

5.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

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

5.5. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

5.6. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульта операторов.

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

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МБУ МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- когда оператор освобождается, раздается мелодичный сигнал с оповещением, что заявитель с номером ... приглашается к окну номер ... Одновременно на центральном информационном табло и на табло оператора напротив номера оператора высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору;
- если заявитель не подходит к оператору (после 2-х вызовов с периодичностью не менее 30 секунд), его очередь автоматически переносится на несколько человек позже. Если после повторного вызова (2 раза с периодичностью не менее 30 секунд) заявитель не подходит к оператору, система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

5.7. При обслуживании заявителей – ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II (нерабочей) групп, льготных категорий граждан с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди.

Заявители – льготные категории граждан, ветераны Великой Отечественной войны и инвалиды I и II (нерабочей) групп вместе с полученным талоном предъявляют специалистам МБУ МФЦ, осуществляющим прием, выдачу документов и консультирование, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

Выдача талонов автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди с учетом графика работы МБУ МФЦ и с учетом продолжительности приема у специалистов при подаче документов – не более 15 минут, при выдаче документов – не более 15 минут, при личном устном информировании – не более 15 минут.

Выдача талонов заявителям на предоставление Услуги в части приема документов Заявителя в целях оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется

исходя из принципа: один талон на получение одной государственной и муниципальной услуги.

Выдача талонов заявителям на предоставление Услуги в части выдачи результата оказания государственной и муниципальной услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одного результата оказания государственной и муниципальной услуги).

5.8. Места предоставления Услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

5.9. В местах предоставления Услуги предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета), места общественного пользования (туалета) для людей с ограниченными возможностями, комнаты матери и ребенка.

5.10. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручками, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении, но не менее 10.

5.11. В местах предоставления услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

5.12. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Предусматривается выделение «окна» на предоставление услуг для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями, в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

5.13. «Окна» приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера «окна»;
- время технического перерыва.

5.14. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Общая длительность таких перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение рабочего дня.

5.15. Рабочее место специалиста МБУ МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

5.16. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (Кодекс этики и служебного поведения сотрудников МФЦ г.о. Жуковский).

V. Административные процедуры.

1. Услуги МБУ МФЦ предоставляются следующими способами:

1.1. Прием документов Заявителя и выдача результата оказания государственной и муниципальной услуги осуществляются сотрудниками МБУ МФЦ.

Сотрудник МБУ МФЦ (далее – курьер) передает заявление и Документы Заявителя в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления, непосредственно предоставляющих соответствующую государственную и муниципальную услугу, (или) организацию, участвующую в предоставлении

государственных и муниципальных услуг, и получает в этом органе результат оказания государственной и муниципальной услуги;

1.2. Прием документов Заявителя и выдача результата оказания государственной и муниципальной услуги осуществляются МБУ МФЦ самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

1.3. Прием документов Заявителя и выдача результата оказания государственной и муниципальной услуги) осуществляются в центре сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности, которых, организуются специальные рабочие места.

2. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

2.1. Прием документов Заявителя, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника;

2.2. Передача курьером пакета документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру с использованием системы штрих-кодирования;

2.3. Передача курьером конечного результата услуги в МБУ МФЦ осуществляется по реестру.

2.4. Выдача документов, в том числе не полученных заявителем своевременно.

3. Порядок предоставления Услуги в части приема документов:

3.1. Основанием для начала исполнения Услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2. Специалист МБУ МФЦ, осуществляющий прием документов:

3.2.1. Устанавливает личность Заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия Заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

3.2.2. Проверяет наличие всех документов, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2.3. Заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы и отчетность по предоставляемой государственной или муниципальной услуге по конкретному Заявителю (далее - Дело);

3.2.4. Отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе;

3.2.5. Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- срок действительности документов на момент подачи в соответствии с действующим законодательством не истек;
- в представленных документах присутствует документ, подтверждающий оплату пошлины и другие платежные документы в случае необходимости их наличия.

3.2.6. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «с подлинником сверено».

3.2.7. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего Регламента, административных регламентов по предоставлению государственных и муниципальных услуг участников МБУ МФЦ специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания вышеуказанной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

3.2.8. Оформляет с использованием системы электронной очереди расписку о приеме документов по установленной форме в 3-х экземплярах. В расписке в том числе, указываются:

- дата представления документов;
- Ф.И.О. заявителя или наименования юридического лица (лиц по доверенности);
- адрес электронной почты;
- адрес объекта;
- перечень документов с указанием их наименования, реквизитов;
- количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);
- максимальный срок оказания государственной и муниципальной услуги в случае, если не будет выявлено оснований для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;
- иные данные.

Передает Заявителю первый экземпляр расписки, второй - помещает в дело правоустанавливающих документов, третий – в архив МБУ МФЦ.

Общий максимальный срок приема документов от юридических и физических лиц (их представителей) не должен превышать 15 минут.

3.3. Заявитель, представивший документы для получения государственной и муниципальной услуги в обязательном порядке информируется специалистами МБУ МФЦ:

- о сроке и порядке получения результата предоставления государственной и муниципальной услуги;
- о возможности приостановления предоставления государственной и муниципальной услуги;
- о возможности отказа от предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.4. Специалист МБУ МФЦ информирует Заявителя о необходимости явиться в уполномоченный отдел (орган) для согласования документов в случаях, установленных соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Порядок выдачи результата оказания государственных и муниципальных услуг:

4.1.. При выдаче результата оказания государственной и муниципальной услуги специалист МБУ МФЦ:

4.1.1. Устанавливает личность Заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата оказания государственной и муниципальной услуги.

4.1.2. Знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

4.1.3. При предоставлении Заявителем расписки и документа, удостоверяющего личность Заявителя при наличии полномочий Заявителя выдает ему результат оказания государственной и муниципальной услуги в установленные сроки.

4.1.4. В случае утери Заявителем расписки специалист сектора приема и выдачи документов распечатывает новую расписку, на обратной стороне которой Заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись.

4.1.5. Если за результатом оказания государственной и муниципальной услуги обращается представитель Заявителя, специалист сектора приема и выдачи документов на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в МБУ МФЦ.

4.1.6. Вводит информацию в базу о фактической дате выдачи результата оказания государственной и муниципальной услуги Заявителю.

5. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МБУ МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату Заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

6. Конфиденциальная информация, поступавшая в МБУ МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МБУ МФЦ. Специалисты МБУ МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

7. Порядок передачи курьером пакета документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа:

7.1. Прием – передача документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется курьером МБУ МФЦ на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса и сканеров штрих-кода.

7.2. График приема – передачи документов согласовывается руководителем МБУ МФЦ с руководителем уполномоченного органа.

Передача Дела из МБУ МФЦ в уполномоченный орган (наименование ОМС) осуществляется в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления на предоставление государственной и муниципальной услуги

Передача результата оказания государственной и муниципальной услуги из уполномоченного органа в МБУ МФЦ для выдачи Заявителю осуществляется на следующий день за днем истечения общего срока исполнения государственной и муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом.

8. Требования к составу документов, необходимых и обязательных для оказания государственных и муниципальных услуг:

8.1. Перечень документов, необходимых и обязательных для оказания государственной и муниципальной услуги, определяется соответствующими

административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.2. Заявление на предоставление государственной и муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается Заявителем, либо представителем Заявителя.

8.3. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке или копии приказа о назначении лица, заверенной печатью юридического лица или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

8.4. Заявление на предоставление государственных и муниципальных услуг заполняется от руки или с использованием технических средств (пишущих машинок, компьютеров). При заполнении бланка заявления не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также внесение исправлений. Ответы на содержащиеся в бланке заявления вопросы должны быть исчерпывающими. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

8.5. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены.

8.6. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью.

Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации должны быть легализованы либо на них должен быть проставлен апостиль, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

8.7. В случае если Заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе Заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариальной записью.

8.8. Заявитель имеет право перед подачей документов, получить электронную консультацию через сайт МБУ МФЦ, в следующем порядке:

8.8.1. Заявитель регистрируется на сайте МБУ МФЦ;

8.8.2. Выбирает стандарт государственной или муниципальной услуги или административный регламент о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

8.8.3. Сканирует имеющиеся документы;

8.8.4. В электронном виде направляет сформированный пакет документов;

8.8.5. Получает номер заявки с датой поступления;

8.8.6. Получает ответ о результатах рассмотрения электронного обращения по электронной почте или телефону.

9. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении Услуги:

9.1. Консультации (справки) о предоставлении государственной и муниципальной услуги оказываются специалистами МБУ МФЦ, в том числе специалистами, специально выделенными для предоставления консультаций.

9.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых и обязательных для оказания государственных и муниципальных услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;
- размера необходимых платежей, в случае если государственная и муниципальная услуги оказывается на платной основе, или о размере государственной пошлины;
- источника получения документов, необходимых и обязательных для оказания государственной и муниципальной услуги;

- времени приема и выдачи документов;
- сроков оказания муниципальных услуг;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания Услуги;
- иных вопросов в соответствии с административными регламентами о предоставлении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МБУ МФЦ.

9.3. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

9.4. Невостребованный результат оказания государственной и муниципальной услуги хранится в МБУ МФЦ в течение 5 рабочих дней от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока исполнения государственной и муниципальной услуги). Затем передается в уполномоченный орган для хранения дела согласно номенклатуре отдела. При обращении Заявителя в МБУ МФЦ с заявлением о выдаче невостребованного результата оказания государственной и муниципальной услуги ему предоставляется результат оказания государственной и муниципальной услуги.

VI. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги.

1. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления Услуги осуществляется посредством проведения внутреннего аудита должностными лицами Администрации г.о. Жуковский, ответственными за проведение внутреннего контроля.

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.

2. Специалисты сектора приема и выдачи документов МБУ МФЦ, ответственные за прием документов несут персональную ответственность за соблюдение сроков приема документов в своих отделах и порядка приема документов, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными и не нормативными актами.

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

4. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления Услуги:

4.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению Услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, административных регламентов о предоставлении государственных и муниципальных услуг участников МБУ МФЦ, иных нормативных правовых актов.

4.2. Текущий контроль осуществляется один раз в месяц.

4.3. Контроль за полнотой и качеством исполнения Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУ МФЦ.

VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования Заявителем действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункционального центра и сотрудников многофункционального центра.

1. Порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Услуги:

1.1. Заявитель (представитель Заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее - обращение) на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Услуги.

1.2. В досудебном порядке Заявитель (представитель Заявителя) может обжаловать действия (бездействие) МБУ МФЦ, сотрудников МБУ МФЦ:

- директору МБУ МФЦ;
- Руководителю Администрации городского округа Жуковский;
- Главе муниципального образования.

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

В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

- наименование МБУ МФЦ, либо 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. МБУ 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.

1.4. 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, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

1.5. 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 гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

1.8. Обращения Заявителей считаются рассмотренными, если приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

1.9. Письменное обращение (электронное сообщение) рассматривается в установленные законодательством сроки.

1.10. 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.

1.11. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении Услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления Услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

1.12. 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.

1.13. В МБУ МФЦ для Заявителей предусматривается наличие на видном месте книги отзывов. Книга отзывов в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

2. Права Заявителей при рассмотрении жалобы:

2.1. При рассмотрении жалобы Заявитель (представитель Заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям) в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

3. Гарантии безопасности Заявителя в связи с его обращением:

3.1. Устанавливаются следующие гарантии безопасности Заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования Заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Российская Федерация
Московская Область
Городской Округ Жуковский
Улица Энергетическая дом 9
2016 год