Приложение
к приказу Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
от 03.09.2018 № 36

Р Е Г Л А М Е Н Т

работы Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»
(новая редакция)

Общие положения

Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

МФЦ	–	многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»
консультант	–	работник отдела приема и выдачи документов МФЦ
операционист	–	работник отдела приема и выдачи документов МФЦ
заявитель	–	физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившееся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме
представитель заявителя	–	лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия
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	–	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 уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий
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
результат предоставления государственной (муниципальной) услуги	–	материальные и нематериальные блага (в том числе документы установленного образца), являющиеся конечной целью предоставления государственной (муниципальной) услуги и подлежащие передаче заявителю
информационный киоск	–	программно - аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ
межведомствен-ный запрос	–	документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного

		самоуправления, организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг
платежный терминал	–	программно - аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг
комплексный запрос	–	предоставление в МФЦ двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг

Регламент работы Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления", постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 N 373 (ред. от 13.06.2018) "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг", уставом Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Настоящий Регламент определяет режим работы МФЦ, последовательность действий работников МФЦ, порядок взаимодействия между МФЦ и государственными органами, органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

График (режим) работы МФЦ.

Режим работы работников МФЦ в центральном офисе в г. Миллерово:

Понедельник	9.00 – 18.00
Вторник	9.00 – 18.00
Среда	9.00 – 20.00

Четверг	9.00 – 18.00
Пятница	9.00 – 18.00
Суббота	9.00 – 18.00
Воскресенье	Выходной

Перерыв: с 13.00 до 14.00

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в центральном офисе в г. Миллерово:

Понедельник	9.00 – 17.00
Вторник	9.00 – 17.00
Среда	9.00 – 20.00
Четверг	9.00 – 17.00
Пятница	9.00 – 17.00
Суббота	9.00 – 13.00
Воскресенье	Выходной

Перерыв: с 13.00 до 14.00

Часы приёма заявителей (работы) работниками Территориально обособленных структурных подразделениях (ТОСП) МФЦ в сельских поселениях Миллеровского района:

сл. Дегтево	Пн-Пт	8.00 – 12.00	без перерыва
сл. Волошино	Пн-Пт	8.00 – 12.48	без перерыва
сл. Криворожье	Пн-Пт	8.00 – 12.00	без перерыва
сл. Колодези	Пн-Пт	8.00 – 10.54	без перерыва
сл. Никольская	Пн-Пт	8.00 – 11.12	без перерыва
сл. Мальчевская	Пн-Пт	8.00 – 12.00	без перерыва
х. Малотокмацкий	Пн-Пт	8.00 – 14.06	перерыв 12.00 – 12.30
п. Долотинка	Пн-Пт	8.00 – 10.24	без перерыва
х. Сулин	Пн-Пт	9.00 – 10.36	без перерыва
сл.Титовка	Пн-Пт	9.00 – 10.36	без перерыва
х. Венделеевка	Пн-Пт	8.00 – 10.24	без перерыва
х. Верхнеталовка	1 и 3 понедельник месяца	8.00 – 17.00	перерыв 12.00 – 13.00
Суббота, воскресенье	-	Выходной	

Контактная информация МФЦ:

Юридический и фактический адрес:	346130, Ростовская область, Миллеровский район, г. Миллерово, ул. Ленина, 9/17

Номера телефонов:	(86385) 3-90-08; (86385) 3-90-09; (86385) 3-90-10 (факс); (86385) 3-90-11.
Адрес Интернет-портала МФЦ:	http://millerovo.mfc61.ru/
Адрес электронной почты:	mfc-mill@mail.ru

Время предоставления технического перерыва для отдыха и питания сотрудников МФЦ устанавливается руководителем МФЦ в соответствии с действующим законодательством РФ.

МФЦ организует исполнение следующих видов деятельности:

1. основные виды деятельности:

а) организует предоставление гражданам и юридическим лицам услуги в части приема документов и выдачи результата услуги в следующих сферах:

- земельно-имущественные отношения;
- социальная защита;
- градостроительство и архитектура;
- образование;
- регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним, государственный кадастровый учет недвижимого имущества;
- определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;
- регулирование предпринимательской и экономической деятельности;
- опека и попечительство;
- охрана труда;
- наука;
- здравоохранение;
- культура;
- средства массовой информации;
- занятость населения;
- физическая культура и спорт;
- жилищно-коммунальное хозяйство;
- пенсионное обеспечение;
- обязательное социальное страхование;
- исполнительное производство;
- миграционные отношения;
- налоговые правоотношения;
- административные правоотношения в области дорожного движения;
- иные сферы деятельности, в рамках которых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, может быть организовано предоставление государственных и муниципальных услуг»;

б) представляет интересы заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги;

в) представляет интересы указанных органов при взаимодействии с заявителями;

г) осуществляет взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти

Ростовской области, территориальными органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Ростовской области, органами местного самоуправления муниципального образования Миллеровского района, организациями и учреждениями по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

д) заключает договоры и соглашения с органами и организациями, предоставляющими услуги на базе Автономного учреждения, в которых определяются порядок и условия организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Учреждения;

е) осуществляет контроль за выполнением условий, установленных в договорах, между МАУ МР «МФЦ» и привлекаемыми организациями;

ё) консультирует по вопросам, касающимся оказываемых государственных и муниципальных услуг на базе МАУ МР «МФЦ».

2. Перечень иных (неосновных) видов деятельности:

- копирование документов (ксерокопия).
- оформление проектов договоров, соглашений всех форм, установленных законодательством Российской Федерации;
- юридическое сопровождение при купле-продаже, дарении, мены недвижимости;
- юридическое сопровождение в оформлении наследуемого имущества;
- юридическое сопровождение при регистрации (оформлении) прав на объекты недвижимости;
- оказание юридических услуг в виде платных консультаций в рамках иных (неосновных) видов деятельности МАУ МР «МФЦ»;
- предоставление информационно-консультационных услуг в области медицинского страхования;
- предоставление в аренду с согласия Учредителя недвижимого и иного имущества, закрепленного на праве оперативного управления;
- предоставление консультационной помощи сельскохозяйственным товаропроизводителям;
- передача факсимильных сообщений;
- предоставление услуг компьютерного набора текста и иной информации, ее распечатка;
- иные виды деятельности, не запрещенные федеральным законодательством.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) 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 многофункциональном центре;
- 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, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;
б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте "а" настоящего пункта;
в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;
г) 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;
е) электронную систему управления очередью, предназначенную для:
-регистрации заявителя в очереди;
-учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
-отображения статуса очереди;
-автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;
-формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами 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.

Раздел 1
Порядок предоставления в МФЦ государственных и (или) муниципальных услуг

1. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ или работниками органов и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги на базе МФЦ.

Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя;
- по телефону работником телефонного центра МФЦ;
- с использованием Интернет-портала МФЦ;
- по электронной почте.
- посредством SMS-уведомлений на мобильный телефон заявителя, e-mail-уведомлений на адрес электронной почты заявителя.
- с использованием средств массовой информации.
- издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).
- обеспечение доступа заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций).

1.2. Информация о предоставлении государственных и муниципальных услуг предоставляется бесплатно.

1.3. При личном обращении заявителя в сектор информирования МФЦ консультант в вежливой форме отвечает на вопросы заявителя о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о порядке и сроках предоставления;
- о перечне документов необходимых для предоставлении услуги;
- о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;
- о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников МФЦ;
- о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- о режиме работы и адресе МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации.

1.4. Время предоставления консультации не должно превышать 10 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных и муниципальных услугах не должно превышать 15 минут.

1.5. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой форме информируют обратившихся граждан о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника. Длительность телефонной консультации не должна превышать 10 минут.

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

1.7. Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте) осуществляется направлением письма на адрес почты (в том числе электронного) заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес заявителя в установленные законодательством РФ сроки.

2. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ

2.1. При обращении заявителя в МФЦ работник отдела приема и выдачи документов (операционист):

а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (представителя заявителя), либо полномочия представителя.

б) проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;
- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- не истек срок действия представленных документов.

2.2. Задаёт параметры поиска сведений о заявителе в ИС МФЦ, содержащем информацию о получателе государственных и муниципальных услуг (в случае повторного предоставления (продления срока предоставления) государственных и муниципальных услуг).

2.3. Определяет основания получения заявителем государственных (муниципальных) услуг, являющихся причиной обращения. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме видов, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и информирует его о перечне документов, необходимых для предоставления данных видов государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством. Перечень документов, необходимых для предоставления иных видов государственных и муниципальных услуг, выдается на руки заявителю.

2.4. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов не требуют нотариального заверения, сличает копии документов с их подлинными экземплярами, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов и должности.

2.5. Если копии необходимых документов не представлены, производит копирование и сканирование документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов и должности.

2.6. При установлении фактов отсутствия необходимых для предоставления услуги документов, которые не находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»), или несоответствия представленных документов требованиям, установленным законодательством, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов на получение государственной (муниципальной) услуги, работник, ответственный за

прием документов, формирует перечень выявленных препятствий для получения государственных (муниципальных) услуг в 2 экземплярах, подписывает его и передает заявителю для подписания. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий для получения государственных (муниципальных) услуг вместе с представленными документами передается заявителю, второй остается у специалиста и помещается в соответствующее дело по номенклатуре.

При отказе заявителя прервать подачу документов, в случае если в соответствии с нормативно-правовыми актами, в том числе административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, отсутствие необходимых документов либо несоответствие представленных документов требованиям действующего законодательства, является основанием для отказа в приеме документов, работник, ответственный за прием документов готовит и распечатывает в двух экземплярах отказ в приеме документов. Первый экземпляр отказа в приеме документов, с датой и подписью работника, принявшего решения об отказе в приеме документов, выдается на руки заявителю, второй экземпляр помещается в соответствующее дело по номенклатуре.

При желании заявителя устранить препятствия позднее (после подачи документов для получения государственных (муниципальных услуг) путем представления дополнительных или исправленных документов, если в соответствии с нормативно-правовыми актами, в том числе административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, отсутствие необходимых документов либо несоответствие представленных документов требования действующего законодательства, не является основанием для отказа в приеме документов, работник, ответственный за прием документов, обращает внимание заявителя на наличие препятствий для оказания государственных (муниципальных) услуг, о чем делает отметку на экземплярах расписки в получении документов для оказания государственных (муниципальных) услуг и предлагает заявителю письменно подтвердить факт уведомления.

2.7. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении работник, ответственный за прием документов, заполняет самостоятельно в программно-техническом комплексе (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

2.8. Информирует заявителя о возможности выдачи нотариальной доверенности работнику МФЦ на представление интересов заявителя в органах, предоставляющих государственные услуги, в органах, предоставляющих муниципальные услуги, органах и организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг. В случае заинтересованности заявителя в оформлении нотариальной доверенности, заявитель направляется к нотариусу для оформления нотариальной доверенности работнику МФЦ на представление интересов заявителя в органах, предоставляющих государственные услуги, в органах, предоставляющий муниципальные услуги, органах и организациях, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В случае выдачи нотариальной доверенности работнику МФЦ на представление интересов заявителя в органах, предоставляющих государственные услуги, в органах, предоставляющих муниципальные услуги, органах и организациях,

участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, дальнейшие действия по оформлению документов осуществляет работник МФЦ.

2.9. Выдает квитанции на оплату государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг.

2.10. Готовит и распечатывает опись и расписку в получении документов. Расписка с регистрационным номером, датой и подписью работника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке указывается срок получения результата государственной (муниципальной) услуги.

Результатом приема документов является формирование соответствующего дела в ИС МФЦ и выдача расписки на руки заявителю.

Продолжительность приема операционистом одного заявления от заявителя не должна превышать 30 минут.

2.11. Заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, направленных в органы, предоставляющие государственные услуги, в органы, предоставляющие муниципальные услуги, в органы и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

2.12. Операционист передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов. Максимальный срок передачи документов операционистом центрального офиса составляет – 1 рабочий день с момента приема документов, максимальный срок передачи документов операционистом ТОСП в сельских поселениях составляет – 3 рабочих дня с момента приема документов.

2.13. Порядок выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги работником отдела приема и выдачи документов:

- работник отдела приема и выдачи документов, получивший от работника отдела информационно-аналитической обработки документов документы, являющиеся результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги, делает отметку в реестре передачи дел и готовит их к выдаче заявителю;
- заявитель уведомляется работником отдела приема и выдачи документов по телефону о готовности документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения результата услуги от работника отдела информационно-аналитической обработки документов.

Кроме того, если заявитель при подаче заявления о предоставлении государственной (муниципальной) услуги подал заявление на предоставление доступа к дополнительным электронным сервисам ИС МФЦ по информированию о ходе предоставления услуг – «SMS - Информ», «E-mail - Информ», то уведомление о готовности документов направляется ему автоматически на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, указанные в данном заявлении в день исполнения услуги.

2.16. Результат предоставления услуги выдается заявителю (представителю заявителя), при предъявлении следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя);

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

- расписки в получении документов.

2.17. Операционист знакомит заявителя с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

2.18. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

2.19. При необходимости экземпляр исполненного документа с подписью заявителя передается работником отдела приема и выдачи документов в отдел информационно-аналитической обработки документов для отправки в архив органа, организации, подготовившей его.

2.20. Продолжительность выдачи заявителю результата услуги не должна превышать 10 минут.

2.21. Работник МФЦ не несет ответственности за решения органа, предоставляющего государственные услуги, органа, предоставляющего муниципальные услуги, органа или организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

2.22. Не востребованные заявителем результаты услуги работник отдела приема и выдачи документов передает в отдел информационно-аналитической обработки документов для отправки в архив органа. Не востребованные заявителем результаты услуги возвращаются в орган, предоставлявший услугу, в соответствии с заключенным между МФЦ и органом соглашениям.

3. Порядок обработки документации и взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги, с органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг

3.1. Работник, отдела информационно-аналитической обработки документов:

- принимает комплект документов от работника отдела приема и выдачи документов;
- заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы и отчётность по предоставляемой государственной (муниципальной) услуге по конкретному заявителю (далее дело);
- отражает факт начала работ по конкретному делу в ИС МФЦ;
- на основании дела по конкретному заявителю организует работу по комплектованию дела недостающими документами, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для чего формирует межведомственные запросы в адрес данных органов и организаций, с использованием защищенных каналов связи, СМЭВ, почтового отправления, курьерской доставки.

Максимальный срок для формирования и отправки межведомственных запросов составляет – 1 рабочий день.

3.2. Принимает от органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг от органов и организаций результаты обработки межведомственных запросов, вносит данные в ИС МФЦ.
Максимальный срок выполнения действия составляет – 5 рабочих дней.

Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации, находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать пяти рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации. В случае неполучения МФЦ ответа на межведомственный запрос в течение 5 рабочих дней с момента направления, работник отдела информационно-аналитической обработки документов передает заявление (запрос) и необходимые документы в орган предоставляющий услугу, с приложением копии соответствующего межведомственного запроса (если иное не предусмотрено регламентом предоставления услуги и (или) соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услугу).

3.3. Передает доукомплектованное дело для принятия решения непосредственно в орган, предоставляющий услугу.
Максимальный срок выполнения действия составляет - 1 рабочий день.

3.4. Формирует окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результат предоставления государственной (муниципальной) услуги) и передает результат предоставления государственной (муниципальной) услуги работнику отдела приема и выдачи документов для уведомления заявителя об исполнении услуги и выдачи результата.
Максимальный срок выполнения действия составляет - 1 рабочий день.

3.5. Взаимодействие работников отдела информационно-аналитической обработки документов с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

3.6. Прием – передача документов, возврат документов осуществляется работниками отдела информационно-аналитической обработки документов на основании реестра.

3.7. График приёма – передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителями органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.8. Предоставление результата услуги в МФЦ осуществляется по предварительному уведомлению о готовности документов в письменном или устном (по телефону) виде специалистами органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, ответственными за взаимодействие с МФЦ, не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения услуги.

3.9. Общий срок взаимодействия работника МФЦ с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг определяется действующим законодательством и соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.10. Не востребованные заявителем результаты услуги работник отдела информационно-аналитической обработки документов для отправки в архив органа, в соответствии с заключенным между МФЦ и органом соглашениям.

Раздел 2

Порядок предоставления в МФЦ двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (далее - комплексный запрос)

1. Информирование заявителя по вопросам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг посредством комплексного запроса

1.1. На основании статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ многофункциональные центры осуществляют информирование заявителей о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг посредством комплексного запроса, о ходе выполнения комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и (или) муниципальных услуг.

В целях реализации указанной нормы информирование многофункциональными центрами заявителей о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг посредством комплексного запроса может осуществляться:

- при личном, письменном обращении заявителя или при поступлении обращений в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- с использованием инфоматов или иных программно-аппаратных комплексов, обеспечивающих доступ к информации о государственных и (или) муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;
- с использованием иных способов информирования, доступных в многофункциональном центре.

1.2. При информировании заявителя работнику многофункционального центра рекомендуется излагать заявителю:
- необходимые действия заявителя (порядок получения и предоставления необходимых документов, в том числе перечень документов, необходимых для предоставления нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса, услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг по комплексному запросу, последовательность предоставления заявителю нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса, информация справочного характера);
- перечень результатов государственных и (или) муниципальных услуг, входящих в комплексный запрос (например, при рождении ребенка изначально - свидетельство о рождении, в последующем - пособие при рождении ребенка, сертификат на материнский капитал при рождении второго или последующего ребенка и прочее).

1.3. Формализованными результатами информирования заявителя о его правах и обязанностях, возникающих при получении государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса, могут являться:
- исчерпывающий перечень государственных и (или) муниципальных услуг, организация предоставления которых необходима заявителю;
- исчерпывающий перечень государственных и (или) муниципальных услуг, а также услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, указанными в части 2 статьи 1 Федерального закона N 210-ФЗ, получение которых требуется для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг на основании комплексного запроса;
- перечень результатов государственных и (или) муниципальных услуг, входящих в комплексный запрос.

1.4. При составлении комплексного запроса рекомендуется предлагать заявителю удобные для него способы информирования о готовности документов, являющихся результатами предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе.

2. Организация приема комплексного запроса в многофункциональном центре

2.1. Создание и регистрацию комплексного запроса рекомендуется

осуществлять с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ.

2.2. При организации предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса работнику многофункционального центра последовательно в ходе взаимодействия с заявителем рекомендуется выполнить следующие действия:

2.2.1. Установить личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2.2. Провести анализ потребности заявителя:

- определить событие, обусловившее обращение заявителя (например, рождение второго ребенка, выход на пенсию, утрата документов и иное);
- определить перечень государственных и (или) муниципальных услуг, необходимых заявителю, которые могут быть объединены одним (несколькими) событием (событиями), взаимосвязаны или нет между собой;
- при выявлении необходимости предоставления заявителю нескольких взаимосвязанных государственных и (или) муниципальных услуг - соотнести событие, обусловившее обращение заявителя, с государственными и (или) муниципальными услугами, выделенными в рамках типового состава взаимосвязанных услуг, предусмотренного частью 14 статьи 15.1 Федерального закона N 210-ФЗ (далее - типовой состав услуг).

В случае отсутствия утвержденного нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации, муниципальным правовым актом типового состава услуг работнику многофункционального центра рекомендуется использовать примерный перечень типовых составов взаимосвязанных государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами записи актов гражданского состояния на основании комплексного запроса, указанный в приложении к Методическим рекомендациям.

2.2.3. Сформировать перечень необходимых заявителю государственных и (или) муниципальных услуг, предоставляемых на основании комплексного запроса.

В случае если заявитель одновременно с комплексным запросом подает документы, необходимые для предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, включенной в такой комплексный запрос, которые не соответствуют требованиям нормативных правовых актов, регулирующих предоставление необходимой заявителю государственной и (или) муниципальной услуги (в том числе административных регламентов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг), соответствующая государственная и (или) муниципальная услуга исключается из комплексного запроса. В случае если такие документы представлены в отношении всех государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос, комплексный запрос не составляется (не принимается).

Работнику многофункционального центра рекомендуется уведомить заявителя о невозможности организации предоставления соответствующих государственных и (или) муниципальных услуг посредством комплексного запроса в связи с несоответствием подаваемых документов требованиям нормативных правовых

актов.

В случае если необходимые заявителю государственные и (или) муниципальные услуги посредством комплексного запроса не предоставляются, работнику многофункционального центра рекомендуется уведомить заявителя о невозможности организации предоставления данных государственных и (или) муниципальных услуг посредством комплексного запроса и праве заявителя подать отдельные заявления на предоставление соответствующих государственных и (или) муниципальных услуг, не предоставляемых посредством комплексного запроса.

В случае если для получения необходимых заявителю государственных и (или) муниципальных услуг посредством комплексного запроса необходимо первоначально получить результат предоставления государственной и (или) муниципальной услуги, не предоставляемой посредством комплексного запроса, заявителю рекомендуется сформировать комплексный запрос после получения соответствующего результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги. Работнику многофункционального центра рекомендуется уведомить заявителя о невозможности предоставления указанной государственной и (или) муниципальной услуги посредством комплексного запроса.

2.2.4. Определить последовательность предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, наличие "параллельных" и "последовательных" услуг, наличие (отсутствие) их взаимосвязи (предоставление государственных и (или) муниципальных услуг осуществляется параллельно, т.е. одновременно и независимо друг от друга, или последовательно, когда результат одной услуги необходим для обращения за последующей услугой; например, изначально изготавливается свидетельство о рождении второго ребенка, далее на его основании - параллельно (одновременно) последующие документы (сертификат на материнский капитал, пособия и пр.) и проинформировать об этом заявителя.

2.2.5. В соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление необходимых заявителю государственных и (или) муниципальных услуг (в том числе административных регламентов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг), определить предельные сроки предоставления отдельных государственных и (или) муниципальных услуг и общий срок выполнения комплексного запроса со дня его приема (общий срок выполнения комплексного запроса может исчисляться как наибольшая продолжительность государственной и (или) муниципальной услуги в составе комплексного запроса для "параллельных" услуг или как сумма наибольших сроков оказания государственных и (или) муниципальных услуг в составе комплексного запроса для "последовательных" услуг) и проинформировать об этом заявителя.

2.2.6. Сформировать перечень документов, необходимых для обращения за государственными и (или) муниципальными услугами в рамках комплексного запроса, и проинформировать об этом заявителя с указанием на документы:

- подготавливаемые и представляемые заявителем самостоятельно (например, доверенность, договор);
- выдаваемые органами государственной власти и органами местного самоуправления, организациями и представляемые заявителем самостоятельно в соответствии с частью 6 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ.

Сведения, документы и (или) информация, необходимые для предоставления

государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, и получаемые в организациях, указанных в части 2 статьи 1 Федерального закона N 210-ФЗ, в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, заявитель подает в многофункциональный центр одновременно с комплексным запросом самостоятельно;

- выдаваемые органами государственной власти и местного самоуправления, организациями, которые должны быть получены в рамках межведомственного информационного взаимодействия либо могут быть представлены заявителем по собственной инициативе.

2.2.7. Уведомить заявителя о возможной необходимости личного участия в отдельных процедурах при предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг (в случае если указанное предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг).

2.2.8. Проинформировать заявителя о том, что результаты предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса возможно получить исключительно в многофункциональном центре.

2.2.9. Проинформировать заявителя о возможности получить результаты предоставления отдельных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, до окончания общего срока его выполнения (по мере поступления результатов от органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги) или все результаты предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, одновременно. При этом уведомить заявителя о возможности обратиться в многофункциональный центр с запросом о ходе предоставления интересующей его государственной и (или) муниципальной услуги до окончания общего срока выполнения комплексного запроса.

2.2.10. Уведомить заявителя о том, что он имеет право обратиться в многофункциональный центр с заявлением о прекращении предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги (отзывом) в рамках комплексного запроса в случае, если нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление указанной государственной и (или) муниципальной услуги, предусмотрена возможность направления соответствующего заявления (отзыва).

В данном случае на оригинале комплексного запроса делается отметка о поступлении заявления о прекращении предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги (отзыва), которая подписывается заявителем. Заявителю выдается заверенная многофункциональным центром копия комплексного запроса.

Взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и органами государственных внебюджетных фондов, а также порядок выдачи заявителю документов (копий документов), представленных заявителем совместно с комплексным запросом, осуществляется в соответствии с разделами IV - V Методических рекомендаций.

2.2.11. Сформировать и распечатать комплексный запрос, примерная форма

которого утверждена приказом Минэкономразвития России от 21 марта 2018 г. 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" (зарегистрирован в Минюсте России 2 апреля 2018 г., регистрационный N 50575).

2.2.12. Предложить заявителю проверить информацию, указанную в комплексном запросе, и поставить подпись, подтвердив, что сведения, указанные в комплексном запросе, достоверны, после чего подписанную и заверенную работником многофункционального центра копию комплексного запроса выдать заявителю.

2.2.13. Принятые у заявителя комплексный запрос и документы передать работнику многофункционального центра, ответственному за формирование заявлений о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг на основе сведений, указанных в комплексном запросе и прилагаемых к нему документах.

3. Организация работы многофункционального центра с комплексным запросом, взаимодействие его с органами государственной власти, органами местного самоуправления и органами государственных внебюджетных фондов при предоставлении услуг

3.1. Работнику многофункционального центра на основании сведений, указанных в комплексном запросе, и прилагаемых к нему документов рекомендуется:

- от имени заявителя заполнить заявления на предоставление каждой государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, по форме, утвержденной нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление соответствующей государственной и (или) муниципальной услуги (в том числе административными регламентами предоставления государственных и (или) муниципальных услуг);
- перевести в электронную форму и снять копии с документов, представленных заявителем (в зависимости от требований административных регламентов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, соглашений о взаимодействии и технологий взаимодействия с органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов и органами местного самоуправления, используемых в субъекте Российской Федерации), подписать их и заверить печатью (электронной подписью) с указанием наименования многофункционального центра, подготовившего заявление, должности работника многофункционального центра и даты его подготовки.

3.2. Работнику многофункционального центра рекомендуется сформировать комплект документов (включая заявление (запрос), документы и (или) информацию, необходимую для предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, заверенную многофункциональным центром копию комплексного запроса) для его направления в орган, предоставляющий

государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу с учетом требований нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных и (или) муниципальных услуг, по каждой государственной и (или) муниципальной услуге, входящей в комплексный запрос.

При формировании комплектов документов по каждой государственной и (или) муниципальной услуге, указанной в комплексном запросе, рекомендуется учитывать, что если для получения государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены многофункциональным центром только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, то направление заявлений и документов в соответствующие органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром таких сведений, документов и (или) информации.

3.3. Работнику многофункционального центра рекомендуется направить в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, сформированные комплекты документов по каждой государственной и (или) муниципальной услуге, входящей в комплексный запрос, способами, определенными соглашениями о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром и органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов и органами местного самоуправления.

4. Организация получения заявителем результатов предоставления государственных и (или) муниципальных услуг по комплексному запросу

4.1. Заявитель имеет право получить отдельный результат государственной и (или) муниципальной услуги, входящей в комплексный запрос в течение общего срока выполнения комплексного запроса, или все результаты государственных и (или) муниципальных услуг, содержащихся в комплексном запросе, одновременно после истечения общего срока выполнения комплексного запроса.

4.2. При поступлении результата предоставления каждой государственной и (или) муниципальной услуги, указанной заявителем в комплексном запросе, работнику многофункционального центра рекомендуется:

- провести анализ необходимости данного документа для предоставления последующих результатов государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса.

При установлении необходимости передачи результата предоставления отдельной государственной и (или) муниципальной услуги для предоставления последующей государственной и (или) муниципальной услуги работник многофункционального центра направляет его в орган, предоставляющий государственную услугу, орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке, определенном разделом IV Методических рекомендаций.

При этом учитывается, что на основании части 8 статьи 15.1 Федерального закона N 210-ФЗ получение многофункциональным центром отказа в предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос, не является основанием для прекращения получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, когда указанная услуга, в предоставлении которой отказано, необходима для предоставления иных государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос.

В случае если в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги, необходимой для предоставления определенных государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос, отказано, то многофункциональным центром возможно принятие решения о прекращении получения (организации предоставления) государственных и (или) муниципальных услуг, предоставляемых по результатам предоставления указанной первичной государственной (или) муниципальной услуги, посредством комплексного запроса (например, невозможна организация предоставления государственной услуги по рассмотрению заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала при получении отказа в предоставлении государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал).

Работнику многофункционального центра рекомендуется уведомить заявителя о прекращении получения (организации предоставления) соответствующей государственной и (или) муниципальной услуги посредством комплексного запроса;

- при обращении заявителя обеспечить возможность выдачи документов, являющихся результатом интересующей заявителя государственной и (или) муниципальной услуги, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в многофункциональный центр;
- при готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, известить об этом заявителя (в случае если указанные документы не выдавались заявителю ранее) способами, выбранными заявителем для его информирования при формировании комплексного запроса, и обеспечить выдачу заявителю всех документов (сведений), полученных по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (в случае если указанные документы (сведения) не выдавались заявителю ранее).

5. Контроль предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1. Текущий контроль над сроками предоставления государственных и муниципальных услуг, сроками подготовки ответов на межведомственные запросы и соблюдением последовательности действий осуществляет работник отдела информационно-аналитической обработки документов.

5.2. Основанием для процедуры контроля над сроками предоставления ответов на межведомственные запросы является передача межведомственного запроса о представлении документов и информации в органы, предоставляющие

государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, иные государственные органы, органы местного самоуправления либо подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в которых находятся запрашиваемые документы и информация.

5.3. Основанием для процедуры контроля над сроками рассмотрения документов является передача в орган, предоставляющий государственную услугу, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в орган или организацию, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг документов заявителя для установления права на государственные и муниципальные услуги.

5.4. Контроль над сроками рассмотрения документов осуществляется в соответствии со сроками рассмотрения документов, установленными действующим законодательством и соответствующими административным регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Хранение документов

6.1. Невостребованный запрашиваемый документ при предоставлении государственной (муниципальной) услуги хранится в отделе приема и выдачи документов МФЦ в течение 3 месяцев от даты его поступления в МФЦ, затем передается в отдел информационно-аналитической обработки документов для передачи в архив органа, организации, его подготовившей (если иное не предусмотрено регламентом предоставления услуги и (или) соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услугу) .

6.2. Невостребованный мотивированный отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги хранится в отделе приема и выдачи документов МФЦ в течение 21 рабочего дня от даты его оформления, затем передается в отдел информационно-аналитической обработки документов для отправки его заявителю по почте с уведомлением о вручении (если иное не предусмотрено регламентом предоставления услуги и (или) соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим услугу).

6.3. Хранение документов в МФЦ должно осуществляться в сейфах, запираемых металлических шкафах или шкафах для бумаг, оборудованных механизмом для запирания. Контроль за хранением документов в МФЦ осуществляет руководитель МФЦ.

7. Ответственность сотрудников МФЦ

7.1. Многофункциональный центр, его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

- за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в многофункциональный центр сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

- за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе;
- за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу;
- за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

7.2. Работники многофункциональных центров при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций многофункциональных центров, предусмотренных частями 1 и 1.3 настоящей статьи, а также статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

7.3. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в части 1.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации, указанной в части 1.1 настоящей статьи, регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

Главный специалист А.О. Демина