РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

# Юргинский муниципальный район

# **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 17 | » | 09 | 20 | 15 | г. |  | № | 689 |

**Об утверждении регламента деятельности**

**Муниципального автономного учреждения «****Многофункциональный****центр****предоставления** **государственных** **и** **муниципальных** **услуг Юргинского муниципального района»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», уставом Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»:

1. Утвердить регламент деятельности Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района» согласно Приложению.
2. Контроль выполнения настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Юргинского муниципального района по экономическим вопросам транспорту и связи О.А. Граф.

|  |  |
| --- | --- |
| глава Юргинского муниципального района | А.В. Гордейчик |
|  |  |
| Согласовано: |  |
|  |  |
| и.о. начальника юридического отдела | И.В. Шутова |

Приложение № 1

к постановлению администрации

Юргинского муниципального района

от 17.09.2015 г. № 689

**РЕГЛАМЕНТ**

**деятельности муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района»**

**Раздел I**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Подраздел.1. Общие сведения**

Настоящий регламент определяет порядок работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Юргинского муниципального района» (далее - МФЦ) по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления, организациями, предоставляющими услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (далее по тексту – участники МФЦ).

1. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

1) ***многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг*** (далее - МФЦ) - российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом 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»;

2) ***режим «одного окна»*** – это организация работы, в соответствии с которой предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после обращения заявителя таким образом, чтобы минимизировать его участие в процедурах сбора предварительных материалов и подготовки документа;

3) ***государственная услуга*** - деятельность по реализации функций 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;

4) ***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 уставами муниципальных образований;

5) ***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, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

6) ***административный регламент*** - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

7) ***межведомственный 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, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

8) ***результат предоставления государственной или муниципальной услуги*** – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной или муниципальной услуги.

2. Услуги в МФЦ предоставляются специалистами МФЦ. Наряду со специалистами МФЦ отдельные государственные и муниципальные услуги могут предоставляться специалистами участников МФЦ, для которых в МФЦ организуются удаленные рабочие места.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно, за исключением случаев уплаты государственной пошлины, в порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации.

**Подраздел 2. Описание заявителей, имеющих право на получение государственных и муниципальных услуг**

1. Заявителями являются:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане и лица без гражданства;

- российские и иностранные юридические лица.

1. От имени физических лиц заявление об оказании государственных и муниципальных услуг в установленных законодательством случаях подают:
* законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;
* опекуны недееспособных граждан;
* представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре;
* нотариусы, удостоверившие сделки с соответствующими объектами недвижимого имущества или совершившие иные нотариальные действия, на основании которых возникают соответствующие права.
1. От имени Российской Федерации, Кемеровской области и муниципального образования «Юргинский муниципальный район» заявление об оказании государственных и муниципальных услуг могут подавать уполномоченные лица органов государственной власти, органов местного самоуправления в рамках компетенции, установленной актами, определяющими статус этих органов.
2. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, указами Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными актами Кемеровской области и муниципального образования «Юргинский муниципальный район» по их специальному поручению от их имени могут выступать:

1) иные государственные органы;

2) органы местного самоуправления;

3) юридические лица и граждане.

1. От имени юридических лиц заявление об оказании государственных и муниципальных услуг могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности; представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре, а также нотариусы, удостоверившие сделки с соответствующими объектами недвижимого имущества или совершившие иные нотариальные действия, на основании которых возникают соответствующие права.

**Подраздел 3. Порядок информирования о правилах оказания**

**государственных и муниципальных услуг**

1. МФЦ располагается по адресу: Кемеровская область, город Юрга, улица Машиностроителей, дом № 35.

|  |  |
| --- | --- |
| Часы приема Заявителей в МФЦ: Дни недели  | Время приема  |
| Понедельник  | 9.00-18.00  |
| Вторник  | 9.00-18.00  |
| Среда  | 9.00-18.00  |
| Четверг  | 9.00-18.00  |
| Пятница  | 9.00-18.00  |
| Суббота  | Выходной день |
| Воскресенье  | Выходной день  |

2. Прием Заявителей в МФЦ осуществляется без перерыва.

3. Справочные телефоны МФЦ: (8384-51) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (приемная)

(8384 -51) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ администратор

4. Интернет-адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Информация об оказании государственных и муниципальных услуг МФЦ предоставляется:

1) непосредственно в МФЦ;

2) в государственных и муниципальных органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги через МФЦ.

7. Информирование осуществляется с использованием средств телефонной связи, вычислительной и электронной техники путем размещения сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

8. Сведения о местонахождении, графике работы, о телефонных номерах, адресах электронной почты справочной службы, Интернет-адресах МФЦ размещаются:

1) на информационных стендах перед входом в здание МФЦ и в помещении МФЦ;

2) на информационных стендах и Интернет-сайтах государственных и муниципальных органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги через МФЦ, в соответствии с заключенными соглашениями.

9. Здание МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы МФЦ;

10. Информационные таблички располагаются и освещаются таким образом, чтобы заявители имели возможность ознакомиться с представленной на них информацией.

11. На информационных стендах в помещении МФЦ размещается информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

1) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

2) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

4) информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

5) порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, работников МФЦ;

6) информация 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;

7) информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или работниками МФЦ обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

8) иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

12. Помещение МФЦ оборудовано программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг, региональному порталу государственных и муниципальных услуг, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

13. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону), являются работники МФЦ (администраторы, специалисты по приему и выдаче документов, специалисты по обработке документов).

14. При ответах на телефонные звонки специалисты МФЦ информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании МФЦ, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

15. При невозможности специалиста МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

16. В секторе ожидания операционного зала, предназначенного для организации приема заявителей, постоянно находятся специалисты МФЦ - администраторы, ответственные за консультирование заявителей.

**Раздел II**

**СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ**

**И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Подраздел 1. Описание результатов оказания государственной и**

**муниципальной услуги**

Результаты оказания государственных и муниципальных услуг описаны в Административных регламентах оказания соответствующих государственных и муниципальных услуг.

**Подраздел 2. Сроки оказания и приостановления оказания государственной и муниципальной услуги**

1. Срок оказания и приостановления оказания государственных и муниципальных услуг указывается в Административных регламентах предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг.

2. Максимально допустимое время приема документов в МФЦ составляет 20-30 минут, при этом время ожидания в очереди не может превышать 15 минут.

3. Максимально допустимое время получения документов при их готовности составляет 5 минут, при этом время ожидания в очереди не может превышать 15 минут.

4. Максимально допустимое время получения информации о порядке оказания государственной или муниципальной услуги:

1) при личном обращении в МФЦ составляет 10 минут, при этом время ожидания в очереди не может превышать 15 минут;

2) при обращении по электронной почте - 1 рабочий день с момента получения обращения.

3) при письменном обращении - 5 рабочих дней со дня получения обращения.

**Подраздел 3. Перечень нормативных правовых актов,**

**регулирующих деятельность МФЦ**

Государственные и муниципальные услуги в МФЦ оказываются в соответствии с:

1) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 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»;

4) Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

5) Постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 25.06.2012 № 230 «Об утверждении перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти, предоставление которых организуется на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Кемеровской области»;

6) Постановление Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и их должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг»;

7) Постановлением администрации Юргинского муниципального района от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ «Об утверждении перечня государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организуется на базе муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Юрге и Юргинском районе»;

8) Постановление администрации Юргинского муниципального района от 17.06.2013 N 27-МНА «Об установлении Особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, а также муниципальных служащих Юргинского муниципального района при предоставлении муниципальных услуг»;

9) Иными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области, органов местного самоуправления, регламентирующими правоотношения по предоставлению государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

**Подраздел 4. Перечень документов, необходимых для получения**

**государственной и муниципальной услуги**

1. При обращении за оказанием государственной и муниципальной услуги в МФЦ Заявитель предоставляет:

1) заявление об оказании государственной и муниципальной услуги;

2) подлинник документа, удостоверяющего личность;

3) документы, необходимые для оказания государственной и муниципальной услуги по формам, установленным Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги, включая документ об оплате конкретной государственной и муниципальной услуги;

4) подлинники документов, подтверждающих полномочия представителя.

2. К документам, подтверждающим полномочия представителя, относятся:

1) нотариально удостоверенная доверенность, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

2) документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица без доверенности.

**Подраздел 5. Требования к оформлению документов, необходимых для**

**получения государственной и муниципальной услуги**

1. Заявление об оказании государственной и муниципальной услуги составляется по установленной форме, прилагаемой к Административному регламенту оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги, и подписывается Заявителем или его представителем.

2. Заявление может быть заполнено от руки синими либо черными чернилами или напечатано.

3. Заявление может быть оформлено как заявителями, так и соответствующими должностными лицами МФЦ.

4. Тексты документов должны быть написаны разборчиво.

5. Документы не должны:

1) заполняться (исполняться) карандашом;

2) содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

3) иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

6. Документы, необходимые для предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги, должны отвечать требованиям, установленным Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги.

**Подраздел 6. Перечень оснований для отказа в оказании**

**государственной и муниципальной услуги или приостановления**

**оказания государственной и муниципальной услуги**

1. Основаниями для отказа в оказании государственной и муниципальной услуги являются:

1) обращение с заявлением об оказании государственной и муниципальной услуги ненадлежащего лица;

2) обращение Заявителя за получением государственной и муниципальной услуги, не оказываемой МФЦ;

3) отсутствие документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги;

4) несоответствие представленных документов требованиям Административного регламента оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги и законодательства;

5) содержание в документах, полученных МФЦ по запросу из государственных и муниципальных органов (организаций), сведений, препятствующих оказанию государственной и муниципальной услуги;

6) принятие соответствующего решения органом власти, предоставляющим государственные и муниципальные услуги через МФЦ.

7) основания, установленные Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги.

2. Основаниями для приостановления оказания государственной и муниципальной услуги являются:

1) принятие соответствующего решения органом власти, предоставляющим государственные или муниципальные услуги через МФЦ;

2) необходимость направления запроса о представлении необходимых документов органами власти (организациями), в случаях, предусмотренных в Административном регламенте оказания соответствующей государственной или муниципальной услуги и наделения МФЦ такими полномочиями в соответствии с заключенными соглашениями;

3) основания, установленные Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги.

**Подраздел 7. Требования по оплате отдельных административных процедур, исполняемых при оказании государственной и муниципальной услуги**

1. Плата за организацию предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ не взимается.

2. Информация о порядке и процедуре организации предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ предоставляется бесплатно.

3. Государственная пошлина взимается за предоставление государственных и муниципальных услуг в случаях, порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

4. Размер платы за оказание услуг, которые являются обязательными и необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг, устанавливается нормативным правовым актом соответственно федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, представительного органа местного самоуправления.

**Подраздел 8. Требования к месту предоставления государственной и муниципальной услуги**

1. Требования к размещению МФЦ:

1) МФЦ располагается в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта;

2) вход в помещение МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок;

3) помещение МФЦ располагается на нижнем этаже здания и имеет отдельный выход;

4) помещение МФЦ оборудуется системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов МФЦ;

5) на территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов;

6) в МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

2. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы:

1) сектор информирования и ожидания;

2) сектор приема заявителей.

3. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

1) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг, региональному порталу государственных и муниципальных услуг, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

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

4) 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;

5) 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 МФЦ;
* формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

4. Прием Заявителей в МФЦ ведется с помощью системы электронного оповещения о прохождении очереди.

5. Система электронного оповещения о прохождении очереди оборудуется средствами звукового и визуального оповещения (экранами-табло). Средства визуального оповещения устанавливаются на высоте, обеспечивающей видимость информации.

6. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

7. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с доступом к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

**Подраздел 9. Требования к безопасности, конфиденциальности и**

**защите информации в системе электронного документооборота от несанкционированного доступа**

1. МФЦ обеспечивает защищенность информации и документов в системе электронного документооборота от несанкционированного доступа путем реализации комплекса программно-технических и организационно-технических мер, в том числе:

1) путем обеспечения персонифицированного учета документов и личной ответственности должностных лиц МФЦ за работу с ними;

2) путем разграничения доступа к электронным и бумажным документам;

3) путем использования специализированных средств криптозащиты и электронной подписи ответственного должностного лица МФЦ при передаче данных и электронных документов по внешним электронным каналам связи.

**Раздел Ш**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

**Подраздел 1. Перечень лиц МФЦ,**

**осуществляющих административные процедуры**

Административные процедуры в МФЦ осуществляют следующие лица:

1) директор МФЦ - отвечающий за организацию работы МФЦ, включая взаимодействие с органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги через МФЦ (далее – органы) - осуществление контроля за соблюдением законодательства при оказании услуг, включая положения настоящего Регламента.

2) заместитель директора - отвечающий за организацию работы специалистов, консультантов-советников (распределителей), администраторов и курьеров, включая взаимодействие с органами - осуществление текущего контроля за соблюдением законодательства при оказании услуг, включая положения настоящего Регламента.

3) начальник отдела приема и выдачи документов – отвечающий за организацию процесса работы «окон» по приему и выдачи документов, сектора информирования (администраторов).

4) начальник отдела информационно-аналитической обработки документов – отвечающий за организацию регистрации, обработки и передачи документов в органы власти, включая взаимодействие с органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги через МФЦ.

5) системный администратор - отвечающий за организацию работы с информационными технологиями и обеспечение бесперебойного функционирования локальной сети, устройств ввода и вывода информации.

6) администратор - специалист МФЦ, ответственный за консультирование заявителей и оказание содействия в получении талонов в терминале электронной очереди.

7) специалист МФЦ (далее – специалист) - должностное лицо, ответственное за прием заявлений и прилагаемых к нему документов от Заявителя и выдачу Заявителю результатов исполнения государственной или муниципальной услуги, обеспечение которых осуществляется МФЦ;

8) распределитель - должностное лицо МФЦ, ответственное за взаимодействие с органами - исполнителями государственных и муниципальных услуг;

9) курьер - специалист МФЦ, ответственный за передачу заявлений и прилагаемых к нему документов Заявителя органам – исполнителям, непосредственно предоставляющим государственные и муниципальные услуги, и получение от них результатов исполнения государственной и муниципальной услуги.

**Подраздел 2. Административная процедура консультирования**

1. Административная процедура консультирования осуществляется администратором, который:

1) информирует граждан о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивается МФЦ;

2) информирует граждан о порядке оказания государственной или муниципальной услуги;

3) отвечает на вопросы граждан.

2. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры консультирования является личное обращение Заявителя к администратору МФЦ за получением информации о порядке оказания государственной или муниципальной услуги.

3. Консультирование администратором осуществляется в порядке живой очереди.

**Подраздел 3. Административная процедура оказания содействия в получении талонов в терминале электронной очереди**

1. Административная процедура оказания содействия в получении талонов в терминале электронной очереди осуществляется администратором посредством ввода необходимых данных в программу терминала электронной очереди.

2. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры оказания содействия в получении талонов в терминале электронной очереди является личное обращение Заявителя к администратору МФЦ.

3. Администратор по просьбе заявителя оказывает содействие в получении талона в терминале электронной очереди, в том числе путем ввода необходимых данных в компьютер, программу терминала и вывода их на печать.

**Подраздел 4. Административная процедура приема документов**

1. Административная процедура приема документов осуществляется специалистом, который:

1) принимает документы от Заявителя;

2) осуществляет экспертизу принятых документов;

3) выдает расписку о приеме документов.

2. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры приема документов является вызов Заявителя специалистом с помощью системы электронной очереди через визуальное оповещение посредством экрана-табло.

3. Специалист устанавливает предмет обращения Заявителя. В случае если предметом обращения является государственная или муниципальная услуга, оказание которой не обеспечивается МФЦ, специалист разъясняет Заявителю причину отказа в приеме документов.

4. Специалист принимает от Заявителя сокращенный пакет документов на получение государственной или муниципальной услуги, который не может быть собран без участия Заявителя.

5. Специалист устанавливает личность Заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия представителя.

6. Специалист проверяет пакет документов на соответствие перечню, установленному Административным регламентом оказания соответствующей государственной или муниципальной услуги, и требованиям, установленным настоящим Регламентом.

7. При установлении факта отсутствия необходимых документов либо несоответствия документов требованиям Административных регламентов, специалист объясняет Заявителю содержание недостатков выявленных в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

8. В случае, если указанные недостатки можно устранить непосредственно в МФЦ, специалист разъясняет Заявителю возможность обращения к администратору за содействием в устранении недостатков.

9. Специалист регистрирует в системе АИС МФЦ обращение Заявителя, указывает дату и содержание обращения, при условии, что пакет документов соответствует указанным выше требованиям.

10. Специалист принимает от Заявителя комплект документов на бумажных носителях и изготавливает электронные копии всех представленных документов, включая заявление.

11. Специалист формирует в АИС МФЦ перечень документов, представленных Заявителем, распечатывает и выдает Заявителю расписку в приеме документов с указанием регламентных сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и контактных сведений для получения Заявителем информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

12. Специалист регистрирует пакет документов в системе АИС МФЦ.

13. Специалист, согласно заявлению обратившегося, вносит в систему АИС МФЦ сведения о способе получения результата государственной или муниципальной услуги по почте или лично через МФЦ.

14. Специалист информирует Заявителя о сроке оказания государственной или муниципальной услуги МФЦ.

15. Взаимодействие с Заявителем на этапе данной административной процедуры окончено.

16. Специалист с помощью средства электронного управления очередью приглашает следующего Заявителя.

17. Если в течение 1 минуты после вызова заявителя в соответствующее окно обращения не последовало, происходит вызов следующего заявителя, а пропущенный номер переходит в режим ожидания. В режиме ожидания номер повторяется не менее двух раз, затем он автоматически исключается из очереди.

**Подраздел 5. Административная процедура**

**распределения пакетов документов**

1. Административная процедура распределения пакетов документов осуществляется распределителем, который:

1) сортирует заявления и документы, зарегистрированные в АИС МФЦ;

2) осуществляет подготовку и направление запросов в органы государственной власти и местного самоуправления, а также ведомства и организации;

3) организует отправление документов в органы (ведомства) - исполнители;

4) контролирует своевременность поступления результатов предоставления государственных и муниципальных услуг органами (ведомствами) - исполнителями;

5) ведет архив документов.

2. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры распределения пакета документов является поступление пакета документов распределителю.

3. Распределитель сортирует полученные зарегистрированные пакеты документов по органам - исполнителям.

4. Распределитель направляет пакеты документов в орган - исполнитель по электронным информационным каналам связи и с курьером.

5. Распределитель после получения сведений о входящем регистрационном номере данного пакета документов, присвоенном в органе - исполнителе вносит данную информацию в АИС МФЦ по каждому Заявителю.

6. Распределитель контролирует своевременность поступления результатов предоставления государственных и муниципальных услуг из органов - исполнителей.

7. В случае несвоевременного поступления результатов предоставления государственных и муниципальных услуг из органов - исполнителей распределитель подготавливает и обеспечивает направление запроса о причинах нарушения сроков и истребовании этих результатов.

**Подраздел 6. Административная процедура получения результатов предоставления государственной и муниципальной услуги**

1. Административная процедура получения результатов предоставления государственной или муниципальной услуги либо сведений о направлении заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется распределителем.

2. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры получения результатов предоставления государственной или муниципальной услуги, является получение из органа - исполнителя документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги либо документа, подтверждающего направление заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги.

3. Распределитель принимает и регистрирует полученные документы в АИС МФЦ.

4. Если Заявителем выбран способ получения результата по почте, то распределитель изготавливает электронную копию документа, подтверждающего направление заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги и прикрепляет его к пакету документов, хранящемуся в электронном виде. Вносит в АИС МФЦ информацию.

5. Распределитель перемещает документ, подтверждающий направление заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги вместе с оригиналом заявления об оказании государственной и муниципальной услуги в архив.

6. Если Заявителем выбран способ получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги через личное обращение в МФЦ, то распределитель изготавливает электронную копию результатов предоставления государственной или муниципальной услуги и прикрепляет его к пакету документов, хранящемуся в электронном виде. Вносит в АИС МФЦ информацию.

7. Распределитель передает документ, являющийся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, Специалисту для выдачи заявителю.

**Подраздел 7. Административная процедура выдачи результатов оказания государственной и муниципальной услуги Заявителю**

1. Административная процедура выдачи результатов оказания государственной или муниципальной услуги Заявителю осуществляется Специалистом.

2. Заявитель уведомляется Специалистом по телефону или по почте (электронной почте) о готовности результата государственной или муниципальной услуги в течение одного рабочего дня после получения документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

3. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры является личное обращение Заявителя в Центр за получением результата предоставления государственной или муниципальной услуги.

4. При выдаче документов Специалист:

1) устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной или муниципальной услуги;

2) на основании регистрационного номера, указанного в расписке о получении документов, проверяет наличие отметки в АИС МФЦ о поступлении от органов – исполнителей результатов оказания государственной или муниципальной услуги, отсутствие отметки о выдаче результата государственной или муниципальной услуги;

3) знакомит Заявителя с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

4) выдает Заявителю подлинник документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, а также подлинники иных документов, предназначенных для выдачи заявителю.

5. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки о получении документов, которая хранится в МФЦ.

6. Если Заявитель заявляет об утрате расписки в получении документов, Специалист по сведениям о заявителе находит электронную запись в АИС МФЦ о регистрации на оказание государственной или муниципальной услуги.

7. Специалист формирует с использованием программных средств электронной картотеки расписку о получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги, а также иных документов предназначенных для выдачи заявителю, выводит ее на печать и передает Заявителю, который подписывает расписку и возвращает ее.

8. Специалист прикрепляет электронный вариант расписки в получении документов к пакету документов Заявителя, хранящегося, в электронном виде.

9. Специалист помещает расписку в получении документов в Дело для дальнейшего хранения в архивном помещении МФЦ.

10. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги хранится у Специалиста не более одного месяца со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в архив МФЦ, если иное не определено соглашением о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления.

11. Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде сформированные в дело заявителя и хранятся в МФЦ пять лет.

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

**Раздел IV**

**ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**Подраздел 1. Текущий и периодический контроль за организацией предоставления государственной и муниципальной услуги**

1. Текущий контроль полноты и качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется руководством МФЦ путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов.

2. Текущий контроль осуществляется по мере необходимости в любое рабочее время, в период исполнения специалистами МФЦ своих должностных обязанностей.

3. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг 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 МАУ МФЦ.

4. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется должностными лицами администрации Юргинского муниципального района посредством:

1) проведения совместных совещаний;

2) получения от МФЦ отчетности о деятельности МФЦ;

3) проведения проверок. Проверки могут проводиться по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения административных регламентов. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

**Подраздел 3. Ответственность работников МФЦ**

Работники МФЦ несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

**Раздел V**

**ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА И ПРИНИМАЕМЫХ ИМ РЕШЕНИЙ**

**Подраздел 1. Досудебное (внесудебное) обжалование**

1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления государственной и муниципальной услуги.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

* нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги;
* нарушение срока предоставления государственной и муниципальной услуги;
* требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления государственной и муниципальной услуги;
* отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной и муниципальной услуги, у заявителя;
* требование внесения заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами.

3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановление ее рассмотрения:

* наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
* подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* наличие решения о жалобе, принятого ранее в соответствии с установленным Регламентом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

4. МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

* наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
* отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются:

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращения заявителей или их представителей в МФЦ в письменной форме.

Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При этом документы, ранее поданные заявителями в МФЦ, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

6. Обращение может быть адресовано заявителем:

– директору МФЦ;

– в администрацию Юргинского муниципального района;

7. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде, а также по почте.

В жалобе указываются:

1) наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, его должностного лица либо специалиста МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, его должностного лица либо специалиста МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

– официального сайта администрации Юргинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При подаче жалобы представителем заявителя в электронном виде, документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Срок рассмотрения жалобы, поступившей в установленном порядке, не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

В случае обжалования отказа МФЦ, его должностного лица в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

При удовлетворении жалобы МФЦ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

9. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

* признание жалобы обоснованной;
* признание жалобы необоснованной (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).

При признании жалобы обоснованной в ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

* сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
* принятое по жалобе решение в отношении виновных в нарушении законодательства РФ должностных лиц;
* срок устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной или муниципальной услуги.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица.

**Подраздел 2. Судебное обжалование**

1. Заявитель может обжаловать действия (бездействие), решение должностных лиц и специалистов МФЦ в суде.

2. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суд, установлен законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве.