

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

ПРИКАЗ

23.11.2015

г. Красноярск

№ 127/О

Об утверждении Регламента работы краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

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», Уставом КГБУ «МФЦ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент работы краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», согласно Приложению.
2. Считать утратившим силу Стандарт комфортности обслуживания заявителей КГБУ «МФЦ», утвержденный приказом директора КГБУ «МФЦ» от 18.07.2011 №16/О.
3. Секретарю руководителя Воронкиной Д.В. ознакомить заместителя директора, заместителей директора – начальников отделов с настоящим приказом под роспись.
4. Заместителю директора, заместителям директора – начальникам отделов обеспечить контроль за своевременным ознакомлением сотрудников с Регламентом работы краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» под роспись.
5. Контроль за исполнением Приказа оставляю за собой.

Директор



Д.Н. Катышев

Утверждаю:
Директор КГБУ «МФЦ»

_____ Д.Н.Катышев
« _____ » _____ 2015

**РЕГЛАМЕНТ
РАБОТЫ КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент, МФЦ, Учреждение) 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», Уставом КГБУ «МФЦ», в целях организации и упрощения процедуры получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, в том числе в электронной форме, при реализации принципа «одного окна».

1.2. МФЦ в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», другими федеральными законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления, уставом МФЦ.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

- многофункциональный центр предоставления услуг - российская организация независимо от организационно-правовой формы, выполняющая функции взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, информирования граждан и организаций, приема и выдачи документов, обработки персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг, и уполномоченная на организацию предоставления таких услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

- заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), или их уполномоченные представители, обратившееся с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий

порядок, стандарт и срок предоставления государственной или муниципальной услуги;

- государственная услуга - деятельность уполномоченного органа государственной власти (муниципального органа, при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации), выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей;

- 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 06.10. 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

- режим «одного окна» - организация работы МФЦ, позволяющая заявителю получить итоговый документ в установленные сроки и без непосредственного взаимодействия с должностными лицами, специалистами органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, осуществляющих предоставление государственных и (или) муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.4. Настоящий Регламент устанавливает требования к основным и обеспечивающим видам деятельности МФЦ.

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

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

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

- информирование (консультирование) заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении заявителя, а также посредством телефонной связи и электронных средств связи;

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

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

1.5. Обеспечивающими видами деятельности МФЦ являются:

- правовое и методическое обеспечение;

- информационно-технологическое обеспечение;

- бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;

- материально-техническое и хозяйственное обеспечение;

-кадровый учет и делопроизводство;
-взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации.

1.6. В своей деятельности МФЦ взаимодействует, в том числе, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Красноярского края, органами местного самоуправления и прочими организациями и учреждениями.

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

1.7. В рамках МФЦ организовано предоставление государственных и муниципальных услуг, для предоставления которых утверждены соответствующие административные регламенты.

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

2. Место и время работы МФЦ

МФЦ расположен по адресу: г. Красноярск, ул. 9 Мая, 12, 660125.

2.1. Режим работы структурных подразделений МФЦ утверждается соответствующим приказом директора МФЦ, рабочее время специалистов МФЦ устанавливается соответствующими локальными нормативными актами МФЦ.

2.2. Прием документов от заявителей осуществляется специалистами МФЦ, представителями органов государственной власти, органов местного самоуправления, рабочее место которых организовано на базе МФЦ, в день обращения заявителя или по предварительной записи на определенное время

и дату в соответствии с графиком работы по приему и выдаче документов МФЦ.

2.3. Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов МФЦ, условия предоставления регламентированных (технических) перерывов для отдельных категорий сотрудников устанавливается в зависимости от выполняемой трудовой функции в соответствии с локальными нормативными актами МФЦ, регламентирующими условия и характер работы сотрудников МФЦ.

3. Требования к размещению и оформлению мест приема, информирования, парковки

3.1. Требования к размещению и оформлению помещений МФЦ:

- остановки общественного транспорта располагаются в пешеходной доступности от МФЦ;

- помещения для приема заявителей размещаются на нижних этажах здания и оборудованы отдельным входом;

- центральный вход в здание МФЦ оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

- ✓ наименование;
- ✓ место нахождения;
- ✓ режим работы;

-вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

- помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей;

3.2. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к МФЦ, оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее двух - для транспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

3.3. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей.

Помещения МФЦ должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Для заявителей МФЦ обеспечивается наличие доступных мест общего пользования.

3.4. Требования к сектору ожидания

Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания. Система электронного управления очередью обеспечивает регистрацию заявителя в очереди, учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг, возможность отображения статуса очереди, формирование отчета по посещаемости МФЦ, количеству заявителей. Сектор ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов МФЦ.

Места ожидания в очереди оборудуются стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями.

Количество мест ожидания определяется исходя из возможности их размещения в секторе ожидания.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственных услуг.

3.5. Требования к сектору информирования

Сектор информирования, предназначенный для ознакомления заявителей с информационными материалами, включает в себя:

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

- информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре.

В секторе информирования предусматривается наличие не менее 2 окон для осуществления информирования о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, включая информацию:

- о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в центре, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти Красноярского края, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

- о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации

Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

3.6. Требования к сектору приема заявителей

Сектор приема заявителей оборудован «окнами» для приема и выдачи документов. Каждое «окно» оформляется информационной табличкой с указанием номера «окна».

Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, автоматизированной информационной системой многофункционального центра, печатающим и сканирующим устройствами.

Специалисты МФЦ, осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом МФЦ не допускается.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

4.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных

регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ.

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

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

4.3. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты МФЦ.

5. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

5.1. Заявители информируются:

- о местонахождении, графике работы МФЦ;
- о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;
- об источнике получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг;
- о сроках и порядке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

5.2. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и

муниципальной услуги по телефону, электронной почте или личном посещении МФЦ.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

5.3. Информирование по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется при личном обращении заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте.

5.4. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди. Очередность определяется при регистрации заявителя в системе электронной очереди МФЦ. Прием документов осуществляется исключительно в «окнах» приема заявителей.

5.5. Специалист МФЦ осуществляет прием документов заявителей в порядке, установленном административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг работниками МФЦ.

6.Хранение документов

6.1. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ хранится в течение установленного срока его действия, но не более 30 календарных дней со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в орган государственной власти или орган местного самоуправления, если иное не определено законодательством Российской Федерации или соглашением о взаимодействии, порядком взаимодействия.

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

7.1. Работа с обращениями заявителей ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Красноярского края. МФЦ в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений заявителей по вопросам деятельности МФЦ, принятие по ним решений и направление ответа в срок не более 15 рабочих дней со дня регистрации, если более короткие сроки не установлены законодательством Российской Федерации, Красноярского края. В этих целях МФЦ организует прием заявителей и работу с письменными обращениями.

7.2. В случае поступления в МФЦ обращений заявителей в отношении государственных органов, органов местного самоуправления, услуги которых предоставляются услуги на базе МФЦ в режиме «одного окна», указанные обращения перенаправляются в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления для рассмотрения в порядке, определенном действующим законодательством Российской Федерации и Красноярского края. МФЦ обеспечивает передачу такого письменного обращения в уполномоченный на его рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

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

7.4. Обращения могут быть направлены в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. Обращения на бумажном

носители могут быть представлены заявителем на личном приеме или посредством почтового отправления. В случае подачи обращения на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Время приема обращения в МФЦ должно совпадать со временем предоставления государственных услуг. Письменные обращения заявителей, поступившие в МФЦ (заявления, жалобы, письма и т.д.), подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов МФЦ, не могут направляться указанным специалистам на рассмотрение и подготовку ответа заявителю. Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. В случае, когда в ответах заявителей сообщается о мерах, которые будут приняты по решению их проблем, такие обращения ставятся на дополнительный контроль. Сроки дополнительного контроля согласовываются с директором МФЦ.

7.5. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие тексты одного обращения, направленные в различные органы государственной власти или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются. В МФЦ, если по законодательству Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства Российской Федерации и практики его применения, практики применения нормативных правовых актов МФЦ, проведения экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных

операций. В указанных случаях об этом информируются заявители. Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях, противоправных действиях пересылаются в правоохранительные органы. Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в дела МФЦ в соответствии с номенклатурой дел.

7.6. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на уполномоченное приказом директора МФЦ должностное лицо МФЦ.

7.7. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет - обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и сообщаемое о невозможности принять обращение при отсутствии этих реквизитов. Адрес электронной почты заявителя и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией. При поступлении Интернет - обращений, если заявителем указан адрес электронной почты, ему направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в его рассмотрении. После этого обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным.

МФЦ не рассматривает Интернет-обращение в случаях отсутствия ФИО заявителя, адреса для ответа.

Ответ на Интернет-обращение может направляться по желанию заявителя как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

8. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

8.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется специалистом МФЦ в соответствии с требованиями,

изложенными в Инструкции по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом директора МФЦ.

8.2. К входящей корреспонденции (далее - входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, регистрируются специалистом МФЦ в день поступления. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МФЦ.

8.3. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется специалистом МФЦ, ответственным за делопроизводство.

8.4. Срок исполнения входящих документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 календарных дней (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации. Если исполнение поручено нескольким специалистам, то подготовку итогового ответа осуществляет специалист, указанный в резолюции первым. Входящий документ считается исполненным, и снимается с контроля после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам.

8.5. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МФЦ, письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МФЦ, подготовленные в адрес органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, а также заявителей. Исходящая корреспонденция принимается к отправке уполномоченным специалистом МФЦ в течение рабочего дня, не позднее 18:00 часов.

9. Предоставление дополнительных услуг в МФЦ

9.1. В МФЦ может быть организовано предоставление дополнительных услуг, не противоречащих уставным целям и задачам МФЦ, а также действующему законодательству Российской Федерации.

9.2. Порядок предоставления такого рода услуг регулируется соответствующим приказом директора МФЦ.

10. Ответственность сотрудников МФЦ

10.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет дисциплинарную ответственность.

10.2. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации и Красноярского края.

10.3. Специалисты МФЦ не вправе разглашать конфиденциальную информацию или информацию, предназначенную для ограниченного пользования, а также персональные данные, ставшие им известными в процессе исполнения должностных обязанностей.