



МФЦ

Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Оказание услуг заявителям по информированию, приему и
выдаче документов в Бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг населению
муниципального района
Богатовский Самарской области»**

2012

УТВЕРЖДЕН
Приказом руководителя
БУ «Богатовский МФЦ»
от «18» мая 2011г. №01-03/26
/Герасимов Д.А./

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в Бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального района Богатовский Самарской области»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении в Бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального района Богатовский Самарской области» в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления муниципальных услуг, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг в многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

1.2. При оказании муниципальных услуг МФЦ взаимодействует с органами местного самоуправления Богатовского района:

администрацией муниципального района Богатовский;
администрациями сельских поселений.

При оказании государственных и дополнительных услуг МФЦ взаимодействует с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, муниципальными предприятиями и другими организациями.

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

1.3. Заявителями – получателями муниципальной услуги являются:

юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;

индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;

физические лица.

1.3.1. От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления муниципальной услуги могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности и представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

1.3.2. От имени физических лиц заявление на предоставление муниципальной услуги могут подавать в частности:

законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 18 лет;

опекуны недееспособных граждан;

представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

1.4. Требования к порядку информирования:

1.4.1. Основными требованиями к порядку информирования заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

четкость в изложении информации об административных процедурах;

полнота информирования об административных процедурах;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

оперативность предоставления информации об административных процедурах.

1.4.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

непосредственно в МФЦ;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и электронно-вычислительной техники;

на официальном сайте МФЦ: www.mfc63.ru.

публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

1.4.3. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, на видном, доступном месте размещаются информационные стенды, которые содержат следующую информацию:

режим работы, адрес МФЦ;

адрес официального Интернет-сайта администрации муниципального района Богатовский, МФЦ;

почтовые адреса, телефоны, фамилии руководителей Участников МФЦ;

порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги и образцы заполнения таких заявлений;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в приёме документов о предоставлении муниципальной услуги, в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также должностных лиц и муниципальных служащих;

иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги,

Аналогичная информация размещается на официальном Интернет-сайте МФЦ.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом - Time New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта № 14 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 14 - жирный, поля - 1 см, вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важная информация выделяется жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

Работниками МФЦ может даваться устное индивидуальное информирование (личное или по телефону).

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

Ответ на телефонный звонок должен начинаться информацией о названии МФЦ, имени, отчестве и фамилии работника, принявшего телефонный звонок.

Рекомендуемое время телефонного разговора - не более 10 минут, личного устного информирования - не более 20 минут.

При невозможности работника, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведён) другому работнику.

Индивидуальное письменное информирование (по электронной почте) осуществляется направлением электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать чёткий ответ на поставленные вопросы.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в Бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению муниципального района Богатовский Самарской области» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет МФЦ.

2.3. Результатом оказания муниципальной услуги в соответствии с утвержденными административными регламентами является совершение действий и (или) принятие решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей.

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

2.3.2. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется через МФЦ, определяется Соглашениями с МФЦ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги указывается в соответствующем административном регламенте предоставления услуги и исчисляется в календарных (рабочих) днях со дня принятия полного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется не позднее дня, указанного в расписке о приеме документов.

2.4.2. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления за день до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

2.4.3. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 10 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

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

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

2.5. Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Постановлением Правительства РФ от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных»;

Постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 "О федеральной целевой программе "Электронная Россия (2002 - 2010 годы)";

Распоряжением Правительства РФ от 6 мая 2008 г. № 632-р «Концепция Формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для получения каждой конкретной муниципальной услуги устанавливается соответствующими административными регламентами на предоставление соответствующей муниципальной услуги.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

отсутствие одного или нескольких документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;

отсутствие судебного акта, являющегося основанием возникновения права собственности на капитальный объект;

обращение заявителя об оказании муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется в МФЦ;

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

Не может быть отказано заявителю в приеме дополнительных документов при наличии намерения их сдать.

Заявитель устно информируется о наличии оснований для отказа в приеме документов, при этом заявителю предлагается оформить обращение на имя главы администрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги:

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

отсутствие права у заявителя на получение муниципальной услуги;

невозможность оказания муниципальной услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставших известными в процессе предоставления услуги;

предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;

представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;

если заявитель не устранит причины, препятствующие подготовке документов, в срок, указанный в уведомлении о приостановлении;

отказ или не своевременное согласование необходимых документов заявителем;

изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается заместителем главы муниципального образования Темрюкский район.

При принятии такого решения в адрес заявителя специалистами ответственными за исполнение услуги в течение 10 дней готовится соответствующее письмо в 3 экземплярах с указанием оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено на основании письменного обращения заявителя, сданного в МФЦ на срок не более 3 месяцев. Подача заявления (принятие решения) о приостановлении оказания муниципальной услуги прерывает течение общего срока оказания муниципальной услуги. После возобновления течения общего срока предоставления муниципальной услуги (возобновление осуществляется в автоматическом режиме), подготовка документов начинается заново.

2.8.2. Подготовка и выдача документов, если это допускается законодательством, может быть приостановлена не более чем на 30 календарных дней.

2.9. Предоставление муниципальных услуг осуществляется бесплатно.

2.10. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать

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

время ожидания в очереди для подачи документов - 45 минут;

время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

2.11. Прием документов от заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 20 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.12.1. Здание МФЦ оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

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

наименование,

режим работы.

2.12.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда. Помещения оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования

воздуха, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

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

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

2.12.4. Помещения МФЦ для работы с заявителями оборудуются электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей.

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

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

Выдача талонов автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди с учетом графика работы МФЦ и с учетом продолжительности приема у специалистов при подаче документов – не более 20 минут, при выдаче документов – не более 10 минут, при личном устном информировании – не более 20 минут.

Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

Выдача талонов заявителям при получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

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

2.12.6. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера окна;
 фамилия, имя, отчество специалиста;
 технического перерыва.

2.13. Доступность и качество предоставления муниципальной услуги определяются на основании анализа практики применения административного регламента по информации, содержащейся в системе электронного документооборота.

Если учет в системе электронного документооборота не ведется, анализ практики применения административного регламента проводится на основании информации, содержащейся в анализе прохождения документов по предоставлению муниципальных услуг.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.14.1. Приём заявлений и прилагаемых к нему документов о предоставлении муниципальной услуги, рассмотрение заявлений и выдача документов по результатам рассмотрения заявлений осуществляется в соответствии с графиком:

День недели	Время приема заявлений и документов от заявителей	Время выдачи документов (мотивированных отказов) заявителям	Время обработки и учета обращений заявителей	Перерыв
Понедельник	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами служебного распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями.
Вторник	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	
Среда	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	
Четверг	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	
Пятница	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	
Суббота	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	
Воскресенье	Выходной день			

2.14.2. График (режим) работы МФЦ может быть изменен руководителем МФЦ с учётом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта, анализа графика (режима) работы участников МФЦ, при этом прием заявителей на базе МФЦ осуществляется не менее чем 60 часов в неделю по всем муниципальным услугам, предоставляемым на базе МФЦ.

2.14.3. В случае изменения вышеуказанного графика, а также контактных телефонов и электронных адресов, в настоящий административный регламент вносятся соответствующие изменения, информация об изменении также размещается в средствах массовой информации и на официальном Интернет-сайте МФЦ.

2.14.4. Место нахождения МФЦ:

село Богатое, улица Чапаева, 14.

Справочные телефоны МФЦ:

руководитель – 2-19-99;

2.14.5. Информацию о месте нахождения и графике работы МФЦ можно получить:

на официальном сайте МФЦ: www.mfc63.ru.

на информационном стенде перед входом в здание МФЦ;

на информационных стендах в МФЦ.

2.14.6. Для получения муниципальной услуги в электронной форме заявитель может выйти на портал государственных и муниципальных услуг.

III. Административные процедуры

3.1. Услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

3.1.1. Прием и выдача документов осуществляются сотрудниками центра. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3.1.2. Прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются в центре сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

3.2. Предоставление муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

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

передача специалистом пакета документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру;

передача специалистом конечного результата муниципальной услуги или мотивированного отказа в МФЦ по реестру;

выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем.

3.3. Порядок приема документов:

3.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

3.3.2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

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

3.3.4. Проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

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

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

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

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

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

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

срок действия документов не истек;

документы содержат информацию, необходимую для предоставления муниципальной услуги, указанной в заявлении;

документ, подтверждающий оплату пошлины и другие платежные документы.

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

3.3.7. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

3.3.8. Формирует окончательный пакет выдаваемый заявителю документации (результат предоставления государственной и муниципальной услуги).

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

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

Передаёт заявителю первый экземпляр расписки, второй - помещает к правоустанавливающим документам, третий – в архив МФЦ.

Общий максимальный срок приема документов от юридических и физических лиц (их представителей) не может превышать 20 минут.

3.4. Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МФЦ:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;
- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Сотрудник МФЦ информирует заявителя о необходимости явиться в уполномоченный отдел для согласования документов в случаях, установленных регламентом оказания услуг.

3.4. Порядок выдачи результата муниципальной услуги или мотивированного отказа:

3.4.1. Специалист МФЦ, получивший зарегистрированные запрашиваемые заявителем документы или мотивированные отказы проверяет наличие передаваемых документов, делает в реестре отметку и готовит к выдаче заявителю. Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителям хранится в накопительном секторе МФЦ.

3.4.2. Заявитель уведомляется сотрудником МФЦ по телефону или по электронной почте о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определённого административным регламентом предоставления муниципальных услуг.

3.4.3. При выдаче документов специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги.
- знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов.
- при предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ в установленные сроки.

3.4.4. В случае утери заявителем расписки специалист сектора приема и выдачи документов распечатывает новую расписку, на обратной стороне кото-

рой заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись.

3.4.5. Если за получением готового документа обращается представитель заявителя, специалист сектора приема и выдачи документов на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия, или если представитель интересы заявителя, уполномочено новое лицо, не указанное в выписке, делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской.

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

3.4.6. Вводит информацию в базу о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

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

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

3.7. Порядок передачи специалистом МФЦ пакета документов в отраслевые, структурные подразделения администрации муниципального образования Темрюкский район, возврат документов от структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район:

3.7.1. Прием – передача документов, возврат документов осуществляется специалистом МФЦ на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса.

3.7.2. График приема – передачи документов согласовывается директором МФЦ с руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район и начальником общего отдела администрации муниципального образования Темрюкский район.

3.7.3. Передача документов структурным подразделениям администрации муниципального образования Темрюкский район производится специалистом МФЦ на следующий день после принятия пакета документов от заявителя.

3.7.4. Возврат исполненных документов в МФЦ осуществляется по предварительному уведомлению о готовности документов специалистами структурных подразделений ответственных за исполнение услуги не позднее 1 рабочего дня до истечения срока исполнения услуги.

3.8. Требования к составу документов, необходимых для оказания муниципальной услуги:

3.8.1. Перечень документов, необходимых для получения каждой конкретной муниципальной услуги устанавливается соответствующими административными регламентами и стандартами услуг.

3.8.2. Заявление на предоставление муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя.

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

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

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

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

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

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

3.9. Порядок получения консультаций (информирование) о предоставлении муниципальной услуги:

3.9.1. Консультации (информирование) о предоставлении муниципальной услуги оказываются специалистами МФЦ.

3.9.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для оказания муниципальных услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;

размера необходимых платежей;

источника получения документов, необходимых для оказания муниципальных услуг;

времени приема и выдачи документов;

сроков оказания муниципальных услуг;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания муниципальных услуг.

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

Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

3.9.4. Невостребованный запрашиваемый документ или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги хранится в МФЦ в течение 1 месяца от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа). Затем отправляется заявителю почтой с уведомлением.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами законодательства и положений административного регламента в ходе предоставления муниципальной услуги:

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением законодательства и положений настоящего административного регламента в ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется путём проведения проверок специалистов МФЦ Учредителем.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля определяется Учредителем.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги:

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых (в соответствии с утверждённым графиком) и внеплановых проверок, проверки также проводятся по конкретному обращению заявителей.

Плановые и внеплановые проверки проводятся заместителем главы муниципального района Богатовский, курирующим работу МФЦ.

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.2. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушения порядка предоставления муниципальной услуги, прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

4.3.1. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за принятие решений и действия (бездействие) при предоставлении муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность устанавливается в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

4.4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путём получения письменной и устной информации о результатах проведенных проверок и принятых по результатам проверок мерах.

Раздел V

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, а также действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – досудебное (внесудебное) обжалование).

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются конкретное решение и действие (бездействие) МФЦ, а также действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги, в результате которых нарушены права заявителя на получение муниципальной услуги, созданы препятствия в предоставлении ему муниципальной услуги.

5.3. В рассмотрении обращения может быть отказано в случае:

отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ (в случае, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в уполномоченный орган в соответствии с его компетенцией);

если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

В рассмотрении обращения по существу может быть отказано в случае:

наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае в адрес заявителя направляется письмо о недопустимости злоупотребления своим правом);

если в обращении обжалуется судебное решение (в этом случае обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае заявитель уведомляется о безосновательности направления очередного обращения и прекращении с ним переписки по данному вопросу);

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в уполномоченный орган.

5.4. Если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению».

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные либо устные (при личном приёме) обращения заявителей.

Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

наименование уполномоченного органа, в который направляется обращение, либо должность руководителя уполномоченного органа, в который направляется обращение, либо его фамилия, имя, отчество;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наименование органа, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, должность, фамилия, имя и отчество должностного лица, муниципального служащего (при наличии сведений), решение и действия (бездействие) которого обжалуется;

существо обжалуемого решения и действий (бездействия);

личная подпись и дата.

Дополнительно в обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением и действиями (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным

действий (бездействия), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

Личный приём осуществляется в установленном законодательством порядке по предварительной записи.

5.6. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения заявителю предоставляется возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.7. Ответственным за рассмотрение обращения об обжаловании решений и действий (бездействия) МФЦ, а также действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги, является руководитель МФЦ.

5.8. Срок рассмотрения обращения об обжаловании решений и действий (бездействия) МФЦ, а также действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления в МФЦ, в порядке, установленном законодательством.

5.9. По итогам рассмотрения обращения принимается решение о признании обращения обоснованным, частично обоснованным или необоснованным.

5.10. В случае признания обращения необоснованным, заявитель уведомляется об этом, ему разъясняется порядок обращения в суд с указанием юрисдикции и адреса суда.

5.11. В случае признания обращения обоснованным (частично обоснованным), в орган, решения и действия (бездействие) которого обжалуется, а также решения и действия (бездействие) должностных лиц, направляется обязательное для исполнения предписание, констатирующее (с обязательной ссылкой на нормативные правовые акты) выявленные нарушения при предоставлении муниципальной услуги, устанавливающее сроки для устранения нарушений, содержащее рекомендации о принятии мер по устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя, рекомендации о привлечении к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших нарушения при предоставлении муниципальной услуги.

Одновременно заявитель уведомляется о признании обращения обоснованным (частично обоснованным) и о принятых мерах.