



## **РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» (новая редакция)**

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе»

пер. Щорса, 1, пом. 1.  
г. Гурьевск, 652780  
Тел. 8 (38463) 5-68-28  
Тел./факс 8 (38463) 5-54-64  
mfc-gur@mail.ru

ОКПО 37698509  
ОГРН 1114202003850  
ИНН 4202042949  
КПП 420201001

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» (далее – МАУ «МФЦ»).

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности МАУ «МФЦ» по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МАУ «МФЦ» с получателями государственных и муниципальных услуг (далее – Заявители).

1.3. МАУ «МФЦ» в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Указом Президента Российской Федерации 07.05.2012г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
- Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2011г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и Федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Администрации Гурьевского муниципального района от 19.03.2015г. № 695 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг Гурьевского муниципального района»;
- Постановлением Администрации Гурьевского муниципального района от 19.03.2015 № 696 «Об утверждении Перечня государственных и муниципальных услуг Гурьевского муниципального района, предоставление которых организуется на базе МАУ «МФЦ» и другими федеральными законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления, Уставом МАУ «МФЦ».

## 2. Организация работы МАУ «МФЦ»

2.1. МАУ «МФЦ» находится на территории Гурьевского муниципального района Кемеровской области и расположен по адресу: 652780, Кемеровская область, г. Гурьевск, пер. Щорса, дом № 1, помещение № 1. Филиалы МАУ «МФЦ» отсутствуют.

2.2. Работа МАУ «МФЦ» организуется по следующему графику:

Понедельник	с 8.00 до 17.00 (без обеденного перерыва)
Вторник	с 8.00 до 20.00 (без обеденного перерыва)
Среда	с 8.00 до 18.00 (без обеденного перерыва)
Четверг	с 8.00 до 18.00 (без обеденного перерыва)
Пятница	с 8.00 до 18.00 (без обеденного перерыва)
Суббота	с 8.00 до 17.00 (без обеденного перерыва)
Воскресенье	выходной день

2.3. Для специалистов МАУ «МФЦ» предусматривается скользящий график обеденных и технических перерывов, обеспечивающий непрерывность процесса работы с заявителями.

2.4. График работы МАУ «МФЦ» может быть изменен директором МАУ «МФЦ» с учетом анализа графика работы органов власти и организаций, предоставляющих услуги, при этом прием заявителей в МАУ «МФЦ», расположенном на территории Гурьевского муниципального района также будет осуществляться не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20.00 часов

2.5. График работы мобильного офиса МАУ «МФЦ», с обязательным указанием мест его расположения в сельских и городских поселениях Гурьевского муниципального района Кемеровской области, ежемесячно утверждается директором МАУ «МФЦ».

2.6. На территории Гурьевского муниципального района созданы территориально обособленные структурные подразделения МАУ «МФЦ», а именно:

- территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» с. Горскино, (Кемеровская область, Гурьевский район, с. Горскино, ул. Революционная, 47);
  - территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» с. Малая Салаирка, (Кемеровская область, Гурьевский район, с. Мала Салаирка, ул. Школьная, 4);
  - территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» с. Новопестерево, (Кемеровская область, Гурьевский район, с. Мала Салаирка, ул. Школьная, 7);
  - территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» пос. Раздольный, (Кемеровская область, Гурьевский район, п. Раздольный, ул. Центральная, 14);
  - территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» г. Салаир (Кемеровская область, г. Салаир, ул. Гагарина, 33);
  - территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» г. Салаир (Кемеровская область, г. Салаир, ул. Гагарина, 1);
  - территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» с. Сосновка (Кемеровская область, Гурьевский район, с. Сосновка, ул. Коммунистическая, 1А);
  - территориально обособленное структурное подразделение муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» п. Урск (Кемеровская область, Гурьевский район, п. Урск, ул. Стахановская, 50).
- Прием документов от заявителей в мобильном офисе МАУ «МФЦ» и в территориально обособленных структурных подразделениях МАУ «МФЦ» осуществляется специалистами в день обращения.

2.7. Прием заявителей осуществляется без перерыва. Время предоставления перерыва для отдыха и питания главным специалистам устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка с соблюдением графика работы МАУ «МФЦ».

Для сотрудников МАУ «МФЦ» предусматривается скользящий график обеденных и технических перерывов, обеспечивающий непрерывность работы с заявителями, который устанавливается ежемесячно и обязателен для соблюдения всеми сотрудниками МАУ «МФЦ».

2.8. Для организации ежедневного приема заявителей может использоваться принцип сменности. В зависимости от ситуации, график работы главных специалистов может быть пересмотрен в течение рабочей недели.

## 2.9. Контактные телефоны МАУ «МФЦ»:

- 8-(384-63) 5-54-64;
- 8-(384-63) 5-68-28;
- 8-953-061-78-79;
- 8-904-997-56-55.

## 2.10. Адрес электронной почты МАУ «МФЦ»: mfc-gur@mail.ru

## 2.11. Информация о перечне предоставляемых государственных и муниципальных услуг, о местонахождении МАУ «МФЦ», графиках работы, телефонах, адресе электронной почты предоставляется:

- при личном обращении;
- по телефону;
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Гурьевского муниципального района;
- на информационных стендах в секторе информирования и ожидания МАУ «МФЦ»;
- в средствах массовой информации, информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

## 2.12. Прием устных обращений заявителей осуществляется по телефону в соответствии с графиком работы МАУ «МФЦ».

2.13. При ответах на телефонные звонки специалисты информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании МАУ «МФЦ», фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

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

2.15. Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МАУ «МФЦ» в соответствии с очередностью, определяемой электронной системой управления очередью и по предварительной записи заявителя на определенную дату и определенное время, в соответствии с графиком работы МАУ «МФЦ».

## 3. Обязанности МАУ «МФЦ»

3.1. В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ МАУ «МФЦ» осуществляет:

3.1.1. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

3.1.2. Представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.1.3. Представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

3.1.4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

3.1.5. Взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.1.6. Выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3.1.6.1 Составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

3.1.7. Прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

3.1.8. Информирование заявителей о возможности принятия участия в оценке качества оказания государственных или муниципальных услуг посредством сайта vashkontrol.ru.

3.1.9. Иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

3.2. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии МАУ «МФЦ» обязан:

3.2.1. Предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.2.2. Соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

3.2.3. Осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами.

3.3. МАУ «МФЦ» предоставляет информацию:

3.3.1. О перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ» в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

3.3.2. О порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ» в соответствии с соглашениями о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, основаниях для отказа и др.

3.3.3. О ходе исполнения запроса о получении государственной или муниципальной услуги. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и номер представленного заявления;

3.3.4. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования;

3.3.5. Иную информацию, связанную с деятельностью МАУ «МФЦ».

Заявители информируются при личном обращении, по телефону и по электронной почте.

При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МАУ «МФЦ», сотрудники МАУ «МФЦ» в течение одного рабочего дня подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам.

Ответ на письмо, направленное в электронном виде должно содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, фамилию и инициалы сотрудника МАУ «МФЦ» подготовившего ответ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

3.4. Прием заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к киоску электронной очереди или специалисту МАУ «МФЦ», выдающему номерной талон.

Обращение заявителей в МАУ «МФЦ» осуществляется также по предварительной записи.

Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МАУ «МФЦ».

При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне и номера «окна», заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале МАУ «МФЦ». Максимальное время ожидания приема составляет не более 15 минут.

Заявитель, обратившийся в МАУ «МФЦ» заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

3.5. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

При реализации своих функций МАУ «МФЦ» направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

3.6. Выдача заявителю результатов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется путем уведомления заявителя специалистом МАУ «МФЦ» по телефону или по электронной почте о готовности выдачи результата предоставления государственной или муниципальной услуги в течение одного рабочего дня с момента его получения от органа, предоставляющего государственную услугу или органа предоставляющего муниципальную услугу. В случае, если специалист МАУ «МФЦ» не смог дозвониться до Заявителя, либо Заявитель не указал контактного телефона, Заявителю, на указанный им почтовый адрес, в течение двух рабочих дней после получения документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, определенного Административным регламентом, отправляется заказное письмо с уведомлением, подтверждающее, готовность документов. В письме указывается номер телефона МАУ «МФЦ», на который Заявитель может позвонить и договориться о дате и времени получения документов.

При обращении заявителя (представителя заявителя) сотрудник МАУ «МФЦ» выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа подтверждающего полномочия представителя заявителя.

Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью.

3.7. Документы, полученные от заявителя, результаты предоставления государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном виде и (или) в электронном виде формируются в дело заявителя и хранятся в МАУ «МФЦ».

#### 4. Описание заявителей, имеющих право на получение государственных и муниципальных услуг

4.1. Заявителями являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства;
- российские и иностранные юридические лица.

4.2. С заявлением об оказании государственных и муниципальных услуг в установленных законодательством случаях от имени физических лиц и индивидуальных предпринимателей могут обратиться:

- 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;
- иные лица.

4.3. От имени Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальных образований 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.

4.4. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, указами Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными актами Кемеровской области, муниципального образования по их специальному поручению от их имени могут выступать:

- иные государственные органы;
- органы местного самоуправления;
- юридические лица и граждане.

4.5. 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.

#### 5. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МАУ «МФЦ»

5.1. МАУ «МФЦ» в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений заявителей по вопросам деятельности МАУ «МФЦ», принятие по ним решений и направление ответа в срок не более 10 календарных дней. В этих целях МАУ «МФЦ» организует прием заявителей и работу с письменными обращениями.

5.2. В случае поступления в МАУ «МФЦ» обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления, предоставляющие услуги на базе МАУ «МФЦ» в режиме «одного окна», указанные обращения перенаправляются в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления для рассмотрения в порядке, определенном действующим федеральным законодательством.

5.3. Поступившие в МАУ «МФЦ» письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Обращения заявителей, содержащие обжалование приказов (распоряжений) директора МАУ «МФЦ», направляются учредителю МАУ «МФЦ».

Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей (при повторном обращении заявителей) производится в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

Если в ответах заявителям сообщаются меры, которые будут приняты по решению их проблем, то такие обращения ставятся на дополнительный контроль. Сроки дополнительного контроля согласовываются с директором МАУ «МФЦ».

5.4. 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 МАУ «МФЦ» не рассматриваются.

В МАУ «МФЦ», если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения Заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов МАУ «МФЦ», по проведению 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 пересылаются в правоохранительные органы. Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в соответствии с номенклатурой дел.

5.5. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на заместителя директора МАУ «МФЦ» и контролируется директором МАУ «МФЦ».

5.6. При поступлении Интернет-обращения, если автором 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 обращением.

МАУ «МФЦ» не рассматривает Интернет-обращение в следующих случаях:

- указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;
- поступление дубликата уже принятого Интернет-обращения.

#### 6. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг

6.1. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг исчисляются в календарных или рабочих днях, согласно правовым актам, регламентирующим предоставление соответствующих государственных или муниципальных услуг.

6.2. Срок предоставления государственной и муниципальной услуги указывается: в соглашениях о взаимодействии государственного казенного учреждения Кемеровской области «Уполномоченный многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области» с органами власти или МАУ «МФЦ» с органами власти (далее – Соглашение), в административных регламентах предоставления государственных или муниципальных услуг, в иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг. Указанный срок исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.

6.3. Выдача заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется в день, следующий за днем истечения срока предоставления государственной или муниципальной услуги, предусмотренного в Соглашениях, в административных регламентах предоставления государственных или муниципальных услуг, в иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг.

6.4. Вынесенный органом власти мотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги выдается в виде письменного уведомления (решения).

6.5. Срок исправления технических ошибок, допущенных при предоставлении государственной или муниципальной услуги, не должен превышать срок, указанный в административном регламенте предоставления государственной или муниципальной услуги, в иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственной или муниципальной услуги.

6.6. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют: главные специалисты и заместитель директора МАУ «МФЦ».

6.7. Время ожидания в очереди при подаче документов и получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги, а также для получения информации (консультации) не должно превышать 15 минут.

## 7. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

7.1. 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 МАУ «МФЦ», подлежат регистрации. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Директор МАУ «МФЦ» несет персональную ответственность в случае рассмотрения входящих документов без соблюдения установленного порядка регистрации. Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МАУ «МФЦ».

7.2. 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. Изменение срока исполнения производится должностным лицом, установившим этот срок. При необходимости продления срока, установленного для исполнения входящего документа, уполномоченный специалист за три рабочих дня до дня истечения срока исполнения входящего документа готовит мотивированную просьбу об изменении срока на имя директора МАУ «МФЦ» и одновременно информирует заявителя об изменении срока исполнения документа. Если исполнение входящего документа поручено нескольким лицам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет лицо, указанное в резолюции первым. Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждением исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

7.3. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МАУ «МФЦ», письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МАУ «МФЦ», подготовленные в адрес органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, иных организаций, а также граждан. Исходящая корреспонденция подлежит обязательной регистрации.

## 8. Порядок и формы контроля за организацией предоставления государственных и муниципальных услуг

8.1. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется Учредителем МАУ «МФЦ» посредством:

- Проведения совместных совещаний;
- Получения от МАУ «МФЦ» отчетности в бумажном или в электронном виде.

В случае обнаружения в результате контроля несоответствия действий МАУ «МФЦ» требованиям административных процедур, должностными лицами Учредителя совместно с должностными лицами МАУ «МФЦ» обеспечивается разработка мероприятий по устранению выявленных несоответствий и их причин.

8.2. Главные специалисты несут персональную ответственность за общий максимальный срок приема и выдачи документов заявителям.

8.3. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

8.3.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором (заместителем директора) проверок соблюдения и исполнения главными специалистами положений Регламента и иных нормативно-правовых актов. Текущий контроль осуществляется еженедельно.

Данный вид контроля проводится в виде рабочих совещаний с главными специалистами по обучению, выявлению и устранению ошибок при осуществлении административных процедур по приему и выдаче документов.

8.3.2. Контроль проверок полноты и качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется директором или заместителем директора по мере необходимости в любое время, в период осуществления главными специалистами своих должностных обязанностей.

8.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей.

## 9. Ответственность сотрудников МАУ «МФЦ»

9.1. Несоблюдение требований настоящего Регламента специалистами МАУ «МФЦ» влечет дисциплинарную ответственность.

9.2. Специалисты МАУ «МФЦ» не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.

Директор МАУ «МФЦ»

В.В. Кузовкова