АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

I. Общие положения

Предмет регулирования

 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) органов, уполномоченных органами местного самоуправления (далее - Уполномоченные органы), при предоставлении муниципальной услуги в МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района» (далее – многофункциональный центр).

Круг заявителей

Муниципальная услуга предоставляется физическим или юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившихся в Уполномоченные органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

Интересы заявителей могут представлять иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители).

От имени физических лиц заявления могут подавать:

законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;

опекуны недееспособных граждан;

представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

От имени юридического лица заявления 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;

участники юридического лица в предусмотренных законом случаях.

Требования к порядку информирования

о предоставлении муниципальной услуги

 Местонахождение многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу: Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр. Курако, 51А корпус 19.

Справочные телефоны: 8 (384-3) 32-21-25, 32-27-42, 32-37-99

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет): www.mydocum.ru.

Адрес электронной почты: post@mydocum.ru.

Местонахождение территориально-обособленных структурных подразделений многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу (далее – ТОСП):

1. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, с. Куртуково, ул. Полосухина, 9а;
2. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, с. Безруково, ул. Коммунальная, 2;
3. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, с. Ильинка, ул. Жиха, 12;
4. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, с. Сидорово, ул. Советская, 4а;
5. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, п. Кузедеево, ул. Ленинская, 23;
6. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, с. Костенково, ул. Центральная, 12б.

Многофункциональный центр в соответствии с графиком организует бесплатное выездное обслуживание заявителей в населенных пунктах:

1. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, п. Чистогорский;

2. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, с. Сосновка;

3. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, п. Елань;

4. Кемеровкая область, Новокузнецкий район, п. Бунгур.

График (режим) приема заявителей ТОСП утверждается приказом руководителя многофункционального центра по согласованию с ГКУ «Уполномоченный МФЦ по Кемеровской области» и размещается в соответствующих администрациях сельских поселений Новокузнецкого муниципального района и на сайте многофункционального центра в сети Интернет.

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

на информационных стендах в помещениях многофункционального центра;

на официальном сайте многофункционального центра в сети Интернет;

на Интернет-ресурсах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных услуг);

в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок);

при устном обращении (лично либо по телефонам горячей линии) в многофункциональный центр;

при письменном обращении (в том числе в форме электронного документа).

На информационных стендах подлежит размещению следующая информация:

1. почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема заявителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу;
2. перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
3. сроки предоставления услуг;
4. размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых  заявителем при получении услуг, порядок их уплаты;
5. дополнительные (сопутствующие) услуги, а также услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
6. перечень Уполномоченных органов, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, адреса местонахождения, телефоны, график (режим) работы;
7. порядок и способы предварительной записи на подачу заявления;
8. порядок записи на личный прием к должностным лицам;
9. порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
10. о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
11. о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
12. режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации.

На официальном сайте в сети Интернет подлежит размещению следующая информация:

 1. почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема заявителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу;

2. административный регламент многофункционального центра с приложениями;

3. тексты административных регламентов, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг, организованных в многофункциональном центре;

4. перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;

5. формы заявлений;

6. порядок и способы подачи заявлений;

7.перечень документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, организованных в многофункциональном центре (далее - необходимые документы);

8. порядок и способы получения результата предоставления государственных и муниципальных услуг, организованных в многофункциональном центре;

9. порядок и способы получения разъяснений по порядку получения государственных и муниципальных услуг, организованных в многофункциональном центре;

10. порядок и способы предварительной записи на подачу заявлений;

11.порядок информирования о ходе рассмотрения заявлений и о результатах предоставления государственных и муниципальных услуг, организованных в многофункциональном центре;

12. порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

 Консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

1. почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу;

3. перечень необходимых документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4. график приема заявителей;

5. месторасположение и график работы органов/организаций, участвующих в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

6. местонахождение и график работы вышестоящего органа, осуществляющего контроль за деятельностью многофункционального центра, в том числе за соблюдением и исполнением должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

7. время ожидания в очереди на прием документов и получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

8. сроки предоставления государственной или муниципальной услуги;

9. порядок обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

10. порядок и способы предварительной записи для подачи документов на предоставление государственной или муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

Наименование уполномоченного учреждения, обращение в который необходимо для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Новокузнецкого муниципального района».

Многофункциональный центр участвует в предоставлении государственных и муниципальных услуг в части:

-консультирования по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

-формирования и направления межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

-приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

-выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг.

# При предоставлении муниципальной услуги многофункциональный центр осуществляет взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в утвержденный перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются совершение действий и (или) принятие решений федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением заявителя в многофункциональный центр с целью реализации своих прав, законных интересов, либо исполнения возложенных на него нормативными правовыми актами обязанностей.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается многофункциональным центром путем выдачи на бумажном носителе при личном обращении заявителя итогового документа, являющегося результатом предоставления услуги.

Результаты предоставления государственных и муниципальных услуг описаны в административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг и иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг.

Срок предоставления муниципальной услуги,

срок выдачи документов, являющихся

результатом предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется в календарных днях со дня передачи многофункциональным центром соответствующих документов в Уполномоченный орган.

Срок предоставления государственных и муниципальных услуг указывается в административных регламентах Уполномоченного органа, соглашениях о взаимодействии, заключенных между федеральными органами исполнительной власти, органами государственной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления и многофункциональным центром.

Выдача заявителю результата предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока предоставления услуги.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ», 03.10.2011, № 40, ст. 5559);

постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ» от 31.12.2012 № 53 (часть II) ст. 7932);

федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства РФ» от 11.04.2011 г. № 15 ст. 2036);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» (Собрание законодательства РФ, 27.08.2012, № 35, ст. 4829);

распоряжением Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции» («Собрание законодательства РФ», 27.06.2011, № 26, ст. 3826).

Перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет следующие документы:

документ, удостоверяющий личность;

документы, установленные административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, а также документы, определяемые в соглашениях о взаимодействии, иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственной или муниципальной услуги.

Заявитель вправе предоставить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в копиях и подлинниках.

Многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами.

Данные документы и информация должны запрашиваться в порядке межведомственного электронного взаимодействия без участия заявителей.

Заявитель вправе представить указанные документы, по собственной инициативе.

Перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме заявления и необходимых документов:

* обращение заявителя за получением услуги, оказание которой не осуществляется в многофункциональном центре;
* обращение за получением услуги ненадлежащего лица;
* представление заявителем неполного пакета документов, определенного административным регламентом соответствующей государственной или муниципальной услуги, и (или) соглашением о взаимодействии;
* отказ заявителя оплатить услуги, оказываемые на возмездной основе;
* несоответствие хотя бы одного из документов по форме или содержанию требованиям действующего законодательства, а также содержание в документе неоговоренных приписок и исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание документа, а также в случае изготовления документов карандашом;
* иные причины, предусмотренные действующим законодательством РФ, административными регламентами и (или) соглашениями о взаимодействии.

Основания для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

Перечень услуг, которые являются необходимыми

и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги,

предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

государственной или муниципальной услуги, и при получении результата

предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги в многофункциональном центре не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя

о предоставлении муниципальной услуги, услуги

организации, участвующей в ее представлении

Заявление, представленное заявителем лично, регистрируется в установленном порядке в день обращения заявителя.

Заявление, представленное посредством почтового отправления, регистрируется в установленном порядке в день его поступления от организации почтовой связи.

Заявление, поступившее по электронной почте, регистрируется в установленном порядке в день обращения заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, услуга, предоставляемая

организацией, участвующей в предоставлении муниципальной

или государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению

и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной

информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Помещение, предназначенное для работы с заявителями располагается на первом этаже здания и имеет отдельный вход.

Вход в помещение и выход из него оборудуются соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусом для передвижения детских и инвалидных колясок. Размеры коридоров в помещениях должны позволять свободно передвигаться детским и инвалидным коляскам.

Помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме работы.

На территории, прилегающей к помещению, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта заявителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

В помещении предусматривается отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

Помещение обеспечивается системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью.

В помещении оборудованы секторы:

- сектор информирования и ожидания;

- сектор приема заявителей (оборудованный в виде окон).

Сектор информирования и ожидания должен быть оборудован информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями услуг.

В секторе информирования и ожидания предусматривается:

1) не менее одного окна, предназначенного  для информирования заявителей о порядке предоставления услуг, а также для предоставления иной информации;

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

3) платежный терминал для электронной оплаты, представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от заявителей;

4) скамьи, стойки для оформления документов, необходимых для получения услуг;

5) электронная система управления очередью;

6) система звукового информирования.

Сектор приема заявителей оборудован окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием документов. Рабочее место специалиста оборудовано  персональным компьютером с возможностью доступа  к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим  устройствами.

Для заявителей предусматривается наличие мест для сидения и столов для подачи документов. При необходимости специалист обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов (заявлений), необходимых для получения услуг, а также канцелярскими принадлежностями. Передача документов должна осуществляться без необходимости покидать место, как специалистом, так и заявителем.

Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются личным бейджем с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Показатели доступности и качества предоставления

муниципальной услуги

К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

1. сроки предоставления муниципальной услуги;
2. наличие электронной системы управления очередью;

3) доступность предварительной записи;

4) время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги;

5) полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) количество заявителей, получивших муниципальную услугу;

7) количество нарушений, установленных требований к качеству муниципальной услуги;

8) возможность предоставления комплекса взаимосвязанных услуг в рамках «жизненных ситуаций».

Электронная система управления очередью предназначенная для:

* регистрации заявителя в очереди;
* учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
* комфортных условий ожидания очереди;
* автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту;
* формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов.

 Талон электронной очереди имеет право получить заявитель лично или через уполномоченного на это представителя. Право использования полученного талона распространяется только на заявителя или его представителя.

Вне основной очереди обслуживаются льготные категории граждан, к которым относятся:

* инвалиды I и II (нерабочей) групп;
* ветераны Великой Отечественной войны;
* ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств;
* ветераны военной службы;
* ветераны государственной службы;
* ветераны труда.

Право использования льготы распространяется только на заявителя, предъявившего соответствующий документ, подтверждающий наличие льготы, и не может быть распространено на представителя заявителя.

Также вне очереди обслуживаются:

* беременные женщины;
* заявители с малолетними детьми.

 Заявителям предоставлена возможность для предварительной записи для подачи документов. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении заявителей, а также по телефонам 8 (3843) 32-21-25, 32-27-42, 32-37-99.

 Предварительная запись производится по телефону на имеющиеся свободные периоды времени или при личном обращении заявителя в многофункциональный центр через терминал электронной очереди.

 Право использования забронированного времени приема распространяется только на заявителя, фамилия имя отчество которого указаны при регистрации предварительной записи, и не может быть передано другому лицу.

 Заявителю необходимо, в определенный предварительной записью день, прийти в назначенное время и зарегистрироваться у специалиста в секторе информирования и ожидания.

 С момента регистрации заявителя по предварительной записи необходимо пройти в зону ожидания до момента вызова специалистом.

 При невозможности прийти в назначенный день и время согласно предварительной записи заявитель обязан уведомить об этом специалиста по телефону 8 (3843) 32-21-25.

 В случае неявки заявителя к установленному предварительной записью времени или опоздания без предварительного предупреждения специалиста, предварительная запись аннулируется. При этом заявитель может сдать документы в порядке общей очереди или путем повторной предварительной записи.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур по предоставлению муниципальной

услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе

особенности выполнения административных процедур

в электронной форме

Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1. информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления муниципальной услуги;
2. консультирование заявителей по существу представленных заявителем документов и услугах, необходимых заявителю;
3. прием и регистрация заявления и необходимых документов;
4. отзыв заявления и возврат документов заявителю;
5. формирование и направление межведомственного запроса (при необходимости);
6. передача принятых заявлений и документов в Уполномоченные органы, предоставляющие услуги;
7. выдача заявителю документов по результатам предоставления услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к Административному регламенту.

Информирование заявителей

о порядке и особенностях организации предоставления

муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в многофункциональный центр.

Наиболее подходящий способ информирования заявитель выбирает самостоятельно. Информирование осуществляется посредством:

* личного обращения в многофункциональный центр;
* по телефону 8 (3843) 32-21-25.

Информирование заявителей осуществляется специалистом многофункционального центра в секторе информирования и ожидания.

Основными принципами организации информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения услуг в многофункциональном центре  являются:

* открытость информации, затрагивающей интересы заявителей;
* достоверность и полнота предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* системность информирования;
* наглядность форм предоставляемой информации;
* удобство получения информации;
* своевременность и оперативность предоставления информации;
* доступность и равные условия на получение информации;
* бесплатность предоставления информации.

Информация при обращении заявителей  предоставляется по следующим общим вопросам:

* местонахождение, график работы многофункционального центра;
* нормативно-правовая база, на основании которой предоставляется муниципальная услуга;
* последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
* перечень услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре.

Консультирование заявителей

по существу представленных заявителем документов и услугах,

необходимых заявителю

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в многофункциональный центр в сектор приема заявителей в порядке очереди.

Консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

* перечень документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
* требования к оформлению необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги документов;
* требования к оформлению и заполнению заявления;
* сроки предоставления государственной или муниципальной услуги;
* перечень оснований для отказа в приеме документов, приостановлении и отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Специалист проверяет имеющиеся у заявителя документы и при ответах на вопросы заявителя подробно консультирует обратившегося по существу интересующих его вопросов.

По окончании процедуры консультирования специалист регистрирует обращение заявителя в автоматизированной системе (далее - АИС МФЦ).

Прием и регистрация заявления и документов,

необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в многофункциональный центр.

Специалист, ответственный за прием документов, проверяет наличие в представленных документах:

1) нотариально удостоверенной доверенности, подтверждающей полномочия представителя (для представителя физического лица);

2) документа, подтверждающего полномочия представителя юридического лица действовать от имени данного юридического лица, или нотариально удостоверенной копии этого документа и его копии (для представителя юридического лица);

3) доверенности, составленной на бланке органа государственной власти или органа местного самоуправления, заверенной печатью и подписью руководителя данного органа (нотариальное удостоверение такой доверенности для ее представления вместе с соответствующим заявлением о государственной регистрации прав не требуется) и его копии (для представителя органа государственной власти или органа местного самоуправления).

В ходе приема документов от заявителя специалист, ответственный за прием документов, проверяет представленные заявление и документы на предмет:

1) оформления заявления в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление государственных и муниципальных услуг;

2) наличия прилагаемых документов, необходимых для предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги.

При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, специалист, осуществляющий прием документов, проверяет срок действия документа и соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении и необходимых документах.

В случае отсутствия у заявителя заполненного заявления специалист выдает заявителю бланк заявления и консультирует по вопросам его заполнения, либо заполняет заявление в автоматизированной системе (далее - АИС МФЦ). В этом случае заявитель собственноручно указывает в заявлении свои реквизиты: фамилию, имя, отчество (при наличии), контактные данные, ставит дату и подпись.

В случае обращения заявителя через представителя специалист, ответственный за прием документов, проверяет наличие в представленных документах полномочий представителя.

Если представленные копии указанных документов нотариально не заверены (и их нотариальное заверение не предусмотрено федеральным законом), специалист, осуществляющий прием документов, сравнив копии документов с их оригиналами, выполняет на таких копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

В случае, если заявление и комплект документов не соответствует требованиям, установленным административным регламентом Уполномоченного органа, предоставляющего услуги и (или) соглашением о взаимодействии, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления услуги и предлагает принять меры по их устранению.

В случае наличия у заявителя необходимого для предоставления услуги комплекта документов, специалист предлагает заявителю заполнить форму согласия на обработку персональных данных.

По окончании приема заявления и необходимых документов, специалист, осуществляющий прием документов, регистрирует заявление в АИС МФЦ и возвращает заявителю документы, подлежащие возврату.

Специалист оформляет расписку о приеме документов в двух экземплярах, в которой указываются:

* наименование многофункционального центра;
* дата регистрации документов и индивидуальный порядковый номер Учетного дела;
* наименование услуги, с указанием адреса объекта, в случае, если услуга связана с оформлением документов на недвижимое имущество;
* данные заявителя: для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии), место жительства, телефон, иные контакты (электронная почта - при наличии); для юридических лиц: наименование юридического лица, юридический адрес, фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя, реквизиты документа, подтверждающего его полномочия, телефон, иные контакты (факс, электронная почта - при наличии);
* опись принятых документов с указанием их наименования, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов, в подлинниках и в копиях;
* срок оказания услуги (дату получения результата услуги);
* фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста, принявшего документы, его подпись;
* справочный телефон многофункционального центра, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его заявления о предоставлении услуги;
* наличие возможности и порядок проверки статуса Учетного дела.

Один экземпляр расписки передается заявителю, к расписке специалист, осуществляющий прием документов, прикладывает уведомление о том, что невостребованные документы хранятся в многофункциональном центре в течение 30 дней после чего передаются в Уполномоченный орган.

Заявитель, представивший документы для предоставления услуги, в обязательном порядке информируется специалистом:

* о сроке завершения оформления документов по результатам услуги и порядке их получения;
* о возможности приостановления и отказа в предоставлении услуги;
* о необходимости явиться в Уполномоченный орган для согласования документов в случаях, установленных административными регламентами и (или) соглашениями о взаимодействии.

Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги является сформированное Учетное дело для передачи в Уполномоченный орган.

Отзыв заявления и возврат документов заявителю

 Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Уполномоченный орган, предоставляющий услугу или в многофункциональный центр в сектор приема заявителей.

Заявитель вправе отозвать заявление на любой стадии процесса предоставления муниципальной услуги до момента поступления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги в многофункциональный центр.

Отзыв заявления осуществляется путем подачи письменного [заявления](#Par877) о прекращении делопроизводства и возврате ранее предоставленных подлинников документов в многофункциональный центр или в Уполномоченный орган, предоставляющий услугу.

Результатом административной процедуры является прекращение производства по Учетному делу и возврат подлинников документов заявителю в срок, не превышающий 5 (пяти) дней.

Формирование и направление межведомственного запроса

Основанием для начала административной процедуры является необходимость направления межведомственного запроса в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии с Уполномоченными органами.

В целях получения необходимых документов специалист, ответственный за прием документов, самостоятельно запрашивает документы (сведения, содержащиеся в них) путем направления межведомственного запроса в соответствующие федеральные органы исполнительной власти, органы государственной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления, уполномоченную организацию либо подведомственную государственным органам или органам местного самоуправления организацию, выдавшие такой документ осуществляется с использованием АИС МФЦ и других информационных систем.

Межведомственный запрос направляется в срок, не превышающий один рабочий день, следующий за днем регистрации заявления и прилагаемых необходимых документов.

Направление межведомственного запроса осуществляется в электронной форме посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключенных к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия.

Направление межведомственного запроса в бумажном виде допускается только в случае невозможности направления межведомственных запросов в электронной форме.

Результатом административной процедуры является направление межведомственного запроса.

Специалист, ответственный за прием документов, обязан принять необходимые меры для получения ответа на межведомственные запросы в установленные сроки.

В случае не поступления ответа на межведомственный запрос в установленный срок принимаются меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Направление межведомственного запроса допускается только в целях, связанных с предоставлением государственной или муниципальной услуги.

Учетные дела передаются Уполномоченный орган после получения документов (сведений, содержащиеся в них) по межведомственным запросам.

Передача принятых заявлений и документов

в Уполномоченные органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги

 Основанием для начала административной процедуры является сформированное Учетное дело на бумажном носителе и в электронном виде.

Учетные дела на бумажных носителях передаются в Уполномоченный орган по сопроводительным реестрам, оформляемым в двух экземплярах, один из которых остается в Уполномоченном органе, второй - с отметкой о приеме - в многофункциональном центре.

Учетное дело в электронном виде направляется в Уполномоченный орган по защищенной сети передачи данных. Документы, заверенные электронной подписью сотрудника многофункционального центра, признаются равнозначными документам, составленным на бумажном носителе.

Срок исполнения административной процедуры передачи документов в Уполномоченный орган не должен превышать одного рабочего дня с момента приема и регистрации комплектов документов от заявителя. В случае направления межведомственного запроса срок исполнения административной процедуры не должен превышать шести рабочих дней.

Выдача документов по результатам предоставления

государственной или муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры выдачи документов является поступление в многофункциональный центр соответствующих документов, сформированных по результатам рассмотрения заявления из Уполномоченного органа для выдачи заявителю и обращение заявителя в многофункциональный центр для получения документов.

Для получения результатов предоставления государственной или муниципальной услуги заявитель предъявляет следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя;

2) документ, подтверждающий полномочия представителя на получение документов (если от имени заявителя действует представитель);

3) расписка в получении документов (при ее наличии у заявителя).

Специалист ответственный за выдачу документов:

1) устанавливает личность заявителя;

2) проверяет правомочия заявителя действовать от его имени при получении документов;

3) находит копию заявления и документы, подлежащие выдаче заявителю;

4) знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов (оглашает названия выдаваемых документов);

5) выдает документы заявителю;

6) вносит запись о выдаче документов заявителю в АИС МФЦ;

7) вносит запись о выдаче документа в Журнал выдачи документов с подписью заявителя в получении документов;

8) отказывает в выдаче документов в случае, если за выдачей документов обратилось лицо, не являющееся заявителем (его представителем), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Если заявитель, не согласившись с перечнем выдаваемых ему документов, отказался проставить свою подпись в получении документов, документы ему не выдаются и работник, осуществляющий выдачу документов, на копии заявления, хранящейся в многофункциональном центре, проставляет отметку об отказе в получении документов путем внесения слов «Получить документы отказался», заверяет своей подписью. В этом случае многофункциональный центр в течение следующих тридцати дней обеспечивает направление документов, которые Заявитель отказался получить, в Уполномоченный орган.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

IV. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

Административного регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами учета положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет учредитель многофункционального центра – администрация Новокузнецкого муниципального района.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов администрации Новокузнецкого муниципального района.

Ответственность должностных лиц за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе

предоставления муниципальной услуги

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Специалисты, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Специалисты, ответственные за выдачу документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов.

Персональная ответственность сотрудников и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением

муниципальной услуги стороны граждан,

их объединений и организаций

В целях осуществления оперативного контроля за ведением приема заявителей помещения приема и выдачи документов по мере технической возможности оснащаются системами видеонаблюдения, аудиозаписи и соответствующим программным обеспечением, позволяющими в режиме прямой трансляции осуществлять наблюдение за ведением приема на официальном сайте.

Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в многофункциональный центр, а также путем обжалования действий (бездействия), осуществляемых в ходе исполнения Административного регламента, в вышестоящие органы.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

действий (бездействия) многофункционального центра, предоставляющего

муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

действие (бездействие) многофункционального центра его должностных

лиц при предоставлении муниципальной услуги

Заявители имеют право подать жалобу действие (бездействие) многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

Предмет жалобы

Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заинтересованных лиц, действия (бездействие) должностных лиц, нарушение положений Административного регламента.

Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

Жалоба должна содержать:

наименование многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых действиях (бездействии) многофункционального центра, его должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с действием (бездействием) многофункционального центра, его должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы такого лица, либо их копии.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба направляется по почте, посредством официального сайта «Ваш Контроль» в сети Интернет, Единого портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

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

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

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

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

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

В случае если жалоба подана заявителем в многофункциональный центр, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы указанный многофункциональный центр направляет жалобу на рассмотрение в Уполномоченный орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в многофункциональный центр, подлежит регистрации в день ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

в случае, если возможность приостановления предусмотрена

законодательством Российской Федерации

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Многофункциональный центр, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах

рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) дата, место совершения действия (бездействие) которое обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

 Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в вышестоящий орган, осуществляющий контроль за деятельностью многофункционального центра, а также в судебном порядке.

Право заинтересованного лица на получение

информации и документов, необходимых для обоснования

и рассмотрения жалобы

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

Способы информирования заявителей о порядке подачи

и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте многофункционального центра в сети Интернет, информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками многофункционального центра при личном обращении заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления

государственных и муниципальных услуг

 в многофункциональных центрах

предоставления государственных

 и муниципальных услуг»

БЛОК-СХЕМА

|  |
| --- |
| Начало исполнения услуги:Заявитель обращается с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Проверка оснований для приема документов |

|  |
| --- |
| Прием и регистрация заявления и необходимых документов |

|  |
| --- |
| Формирование и направление межведомственного запроса (при необходимости) |

|  |
| --- |
| Завершение исполнения муниципальной услуги: Выдача документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги |