

##### КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

##### АДМИНИСТРАЦИЯ

##### ПРОМЫШЛЕННОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

#### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 28 » декабря 2018 г. №1496-П

пгт. Промышленная

**Об утверждении административного регламента работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Признать утратившим силу постановление администрации Промышленновского муниципального района от 28.02.2012 № 271-П «Об утверждении Административного регламента работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных муниципальных услуг».
3. Настоящее постановление подлежит обнародованию на официальном сайте администрации Промышленновского муниципального района в сети Интернет.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. заместителя главы Промышленновского муниципального района А.А. Зарубину.
5. Постановление вступает в силу со дня подписания.

 Глава

Промышленновского муниципального района Д.П. Ильин

 УТВЕРЖДЕН

 постановлением

 администрации Промышленновского

 муниципального района

 от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

**работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий регламент работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг», Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий регламент определяет порядок деятельности муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (Мои документы) (далее - МФЦ) по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении услуг на базе МФЦ:

* организация работы МФЦ пгт. Промышленная;
* взаимодействие МФЦ с заявителями Промышленновского района;
* взаимодействие МФЦ с органами власти и органами местного самоуправления, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и иными организациями, предоставляющими услуги на базе МФЦ, в процессе организации их предоставления:
* информирования заявителей;
* рассмотрения обращений заявителей;
* рассмотрения иных вопросов, касающихся деятельности МФЦ пгт. Промышленная.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

**Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг** – Российская организация независимо организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

 **Государственная услуга** - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

**Муниципальная услуга** - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2010 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.

**Заявитель** - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

**Административный регламент** - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

**Межведомственный запрос –** документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

 **Портал государственных и муниципальных услуг** - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

 **Жалоба на нарушения порядка предоставления государственной и муниципальной услуги** (далее – жалоба) – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

 **Автоматизированная информационная система многофункционального центра** (далее – АИС МФЦ) – обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, консультирование заявителей по государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МФЦ, получение заявителем результат предоставления государственной и муниципальной услуги в многофункциональном центре.

Организация предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляется для заявителей на безвозмездной основе, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством для уплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей в рамках предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг.

 **Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация** - государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления.

1. **Функции МФЦ**

2.1. МФЦ выполняет следующие функции и административные процедуры:

* информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении комплексных услуг в режиме «одного окна», а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МФЦ при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;
* прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;
* взаимодействие с органами власти, организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;
* выдачу заявителям документов органов, предоставляющих муниципальные или государственные услуги, по результатам предоставления услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
* прием, обработку информации из информационных систем органов и организаций, предоставляющих услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;
* иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии или ином нормативном или правовом акте;
* взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.
1. **Организация работы МФЦ и Мобильного МФЦ**
	1. Сведения об МФЦ:

Адрес местонахождения: Кемеровская обл., пгт. Промышленная, ул. Коммунистическая, 20-а

Тел.8(38442)7-14-73,7-26-89

Адрес электронной почты: mfc\_prom@mail.ru

Адрес официального сайта: prom-mfc.ru

* 1. Работа МФЦ организована в соответствии со следующим графиком:

8.30 – 19.00

8.30 – 20.00

8.30 – 19.00

8.30 – 19.00

8.30 – 19.00

8.30 – 14.30

Понедельник

Вторник

Среда

Четверг

Пятница

 Суббота

 Воскресенье Выходной

* 1. **Территориально обособленные структурные подразделения (ТОСП):**

Кемеровская область, Промышленновский район:

1) c. Ваганово, ул. Центральная, 26;

2) с. Журавлево, ул. Центральная, 45-а;

3) д. Калинкино, ул. Школьная, 3;

4) с. Лебеди, ул. Центральная, 32;

5) д. Окунево, ул. Центральная, 63;

6) ст. Падунская, ул. Комсомольская, 20;

7) с. Васьково, ул. Центральная, 55;

8) п. Плотниково, пер. Советский, 1а;

9) д. Колычево, ул. Весенняя, 3;

10) с. Краснинское, ул. Садовая, 7б;

11) с. Труд, ул. Мира, 15-а;

12) с. Тарасово, ул. Центральная, 43-а;

13) с. Титово, ул. Советская, 57.

1. **Порядок взаимодействия с заявителями**
	1. Прием заявителя при личном обращении осуществляется в окнах в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к терминалу электронной очереди или сотруднику МФЦ, выдающему номерной талон.

4.2. При наличии системы электронной очереди в зоне информирования и ожидания размещаются мониторы, на которых отображается при вызове заявителя номер, соответствующий номеру, указанному в талоне.

4.3. На один талон (время приема) оказывается только одна государственная или муниципальная услуга, по одному субъекту или одному объекту (например: прием документов на регистрацию одного объекта недвижимости, прием заявления на замену паспорта одного гражданина Российской Федерации).

 В случае обращения за несколькими услугами, заявителю необходимо взять соответствующее число талонов.

4.4. В случае отсутствия заявителя в течении 3 (трех) минут после приглашения его на обслуживание, данный талон аннулируется.

4.5. Представители физических и юридических лиц, не имеющие доверенности в форме, установленной действующим законодательством, не обслуживаются.

4.6. Лица в состоянии алкогольного опьянения не обслуживаются.

4.7.Прием заявителей ведут специалисты МФЦ в следующей последовательности:

* принимают от заявителей заявления на предоставление услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ, содержащие также согласие заявителя на обработку персональных данных, контактные данные заявителя;
* принимают от заявителей документы, необходимые для получения государственных, муниципальных и иных услуг;
* проверяют правильность оформления заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям соответствующих административных регламентов.

В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляют заявителя о возможности получения отказа (приостановки) в предоставлении услуги:

* регистрируют предоставленные заявителем заявления, а также прилагающиеся документы в АИС МФЦ (по государственным услугам Росреестра и в ПК ПВД), сканируют пакет документов представленный заявителем;
* готовят и распечатывают расписку (опись) в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки (описи) с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю, а второй остается у специалиста. Получение заявителем расписки (описи) подтверждает факт приемки комплекта документов специалистом от заявителя;
* принятые специалистом заявления с пакетом документов передаются курьеру, который осуществляет доставку документов в орган власти, уполномоченный на предоставление услуги в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

4.8. Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются (называются) дата, входящий номер поданного заявления.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

4.9. Взаимодействие заявителей и специалистов, осуществляющих прием заявителей в МФЦ осуществляется, также в следующих случаях:

* необходимости дополнения пакета документов, представляемых заявителем для получения услуги, о чем заявитель извещается специалистом, предоставляющим данную услугу в МФЦ, по указанному им контактному телефону.
* необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных технических вопросов.

4.10. Результатом предоставления услуги является выдача заявителю итогового документа, запрашиваемого согласно заявлению, или мотивированного отказа в получении итогового документа в соответствии с административным регламентом предоставления данной услуги.

4.11. Выдача заявителю результатов предоставления услуг осуществляется, в следующей последовательности:

4.11.1. заявитель уведомляется, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии, по телефону о готовности пакета документов по результатам предоставления услуги в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определенного административным регламентом;

4.11.2. в порядке, определенном административным регламентом, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено административным регламентом:

* паспорта заявителя;
* первого экземпляра расписки (описи) с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданной заявителю либо его представителю в день подачи заявления;
* оригинал документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя).

4.12. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго экземпляра расписки (описи), в случае, если заявитель действует через представителя, со ссылкой на документ.

4.13 Специалист МФЦ производит запись в журнале регистрации выданных документов и отражает выдачу документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, в АИС МФЦ. Выдача документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, осуществляется заявителю под роспись. В случае обращения представителя заявителя данная информация отражается в журнале регистрации выданных документов.

 4.14. Невостребованные документы, являющиеся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, хранятся в МФЦ на протяжении срока, установленного Соглашениями о взаимодействии с органами власти, по истечении которого передаются по акту приема-передачи в соответствующий орган власти.

4.15. Специалистами, ведущими прием заявителей в МФЦ, в пределах их компетенции, предоставляются консультации по вопросам предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых в МФЦ, как при личном обращении, так и по телефону по следующим вопросам:

* перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
* перечень и содержание документов необходимых для получения определенной услуги;
* источник получения документов, необходимых для получения определенной услуги;
* время приема и выдачи документов;
* сроки и порядки предоставления услуги;
* порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

4.16. Заявителям в МФЦ предоставлен бесплатный доступ к справочно-правовым системам и порталу государственных и муниципальных услуг.

4.17. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении письменного запроса заявителя, относящегося к компетенции органа власти и организации, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, МФЦ направляет указанный запрос в соответствующий орган власти или организацию, с уведомлением об этом заявителя.

1. **Порядок приема заявителей по предварительной записи**

5.1. На услуги, предоставляемые в МФЦ, заявитель вправе предварительно записаться посредством:

* личного обращения к администратору МФЦ;
* при обращении по телефону: 8(38442)71473;
* через официальный сайт МФЦ <http://www.prom-mfc.ru> в сети Интернет.

5.2. Порядок предварительной записи устанавливается настоящим регламентом.

5.3. При осуществлении предварительной записи указанными способами заявитель сообщает следующие данные:

* для заявителя – физического лица: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);
* для заявителя – юридического лица: наименование юридического лица;
* номер контактного телефона;
* адрес электронной почты (по желанию);
* наименование услуги;
* желаемую дату и время предоставления документов для получения государственной и (или) муниципальной услуги.

5.4. Предварительная запись при личном обращении заявителя либо посредством телефонного звонка осуществляется путем внесения данных ответственным лицом в Журнал предварительной записи с указанием данных о заявителе в соответствии с п .5.3. настоящего регламента.

 Предварительная запись посредством сети Интернет, через официальный сайт МФЦ осуществляется путем внесения данных в АИС МФЦ, в которой ведется централизованный учет. При этом вид услуги и время на ее предоставление осуществляется с учетом интервала времени необходимого для приема документов, исходя из максимального времени приема документов для получения государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в Перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

5.5. Ответственное лицо по окончании предварительной записи должно проинформировать заявителя:

* об адресе МФЦ, либо его территориально-обособленного структурного подразделения, куда надлежит явиться заявителю для получения государственной и (или) муниципальной услуги, либо результата услуги;
* о номере окна приема;
* о порядке подтверждения заявителем регистрации в электронной очереди в день приема;
* об аннулировании предварительной записи в случае неявки заявителя в течении 3 (трех) минут от назначенного времени приема.

5.6. Заявитель в любое время имеет право отказаться от предварительной записи, о чем ответственное лицо проставляет соответствующую отметку в АИС МФЦ, а также в Журнале предварительной записи.

5.7. Предварительная запись осуществляется на период не более 30 (тридцати) календарных дней вперед, при наличии свободного времени.

5.8. При записи заявителя, обратившегося посредством телефонного звонка, ответственное лицо МФЦ подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

5.9. При осуществлении предварительной записи через сайт МФЦ в сети Интернет заявитель имеет возможность самостоятельно распечатать талон, либо при личном визите в МФЦ обратиться с документами к ответственному лицу с целью печати талона с номером очереди.

5.10. При отсутствии свободного времени предварительная запись через сайт автоматически приостанавливается.

5.11. Право использования времени приема по предварительной записи не может быть передано другому лицу. Замена услуги, указанной при предварительной записи, на другую услугу не допускается.

5.12. В отсутствии заявителя, обратившегося по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке текущей очереди.

5.13. В случае указания заявителем некорректных данных или нарушения любого из условий предварительной записи, установленных настоящим регламентом, такая запись может быть аннулирована без уведомления заявителя с освобождением забронированного заявителем времени приема.

5.14. В случае неявки к установленному времени по предварительной записи, опоздании, а также в случае отсутствия заявителя, записавшегося по предварительной записи, в течении 3(трех) минут после приглашения его на обслуживание, данный талон аннулируется. Заявителю в таком случае может быть предложено сдать документы в порядке общей очереди или путем осуществления повторной предварительной записи.

1. **Предоставление двух или более государственных и (или) муниципальных услуг в МАУ «МФЦ» при однократном обращении заявителя**

6.1. МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае МФЦ для обеспечения получения заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником многофункционального центра и скрепленные печатью многофункционального центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, с приложением заверенной многофункциональным центром копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

6.2. Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и (или) муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление многофункциональным центром от его имени действий, необходимых для их предоставления.

6.3. При приеме комплексного запроса у заявителя работники МФЦ обязаны проинформировать его обо всех государственных и (или) муниципальных услугах, услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, получение которых необходимо для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе.

6.4. Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, а также сведений, документов и (или) информации, которые у заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. Сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, и получаемые в организациях, указанных в части 2 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг», в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, заявитель подает в МФЦ одновременно с комплексным запросом самостоятельно.

6.5. Примерная форма комплексного запроса, а также порядок хранения многофункциональным центром комплексного запроса определяется уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

6.6. Направление МФЦ заявлений, а также указанных в части 4 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг», документов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса.

6.7. В случае, если для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены многофункциональным центром только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, направление заявлений и документов в соответствующие органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром таких сведений, документов и (или) информации. В указанном случае течение предусмотренных законодательством сроков предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, начинается не ранее дня получения заявлений и необходимых сведений, документов и (или) информации соответствующим органом, предоставляющим государственные услуги, органом, предоставляющим муниципальные услуги.

6.8. Получение многофункциональным центром отказа в предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос, не является основанием для прекращения получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если услуга, в предоставлении которой отказано, необходима для предоставления иных государственных и (или) муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос.

6.9. МФЦ обязан выдать заявителю все документы, полученные по результатам предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, полученных многофункциональным центром в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. МФЦ обязан проинформировать заявителя о готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, а также обеспечить возможность выдачи указанного комплекта документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в многофункциональный центр последнего из таких документов.

6.10. Заявитель имеет право обратиться в МФЦ в целях получения информации о ходе предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе. Указанная информация предоставляется многофункциональным центром:

1) в ходе личного приема заявителя;

2) по телефону;

3) по электронной почте.

6.11. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр с запросом о ходе предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, посредством электронной почты, многофункциональный центр обязан направить ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром указанного запроса.

6. 12. В случае поступления в многофункциональный центр документов, являющихся результатом предоставления интересующей заявителя конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, многофункциональный центр обязан обеспечить возможность выдачи таких документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в многофункциональный центр.

6.13. Перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов на основании комплексного запроса, утверждается актом Правительства Российской Федерации. Перечни государственных услуг субъектов Российской Федерации, муниципальных услуг, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется, утверждаются:

1) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;

2) муниципальным правовым актом - для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.

**7. Информирование заявителей**

7.1. Информирование заявителей о деятельности МФЦ осуществляется при личном обращении заявителя, по телефону, по электронной почте, через сайт МФЦ, местное СМИ.

7.2. Заявитель, обратившийся в МФЦ самостоятельно или с помощью администратора, может получить в секторе информирования и ожидания следующую информацию:

* перечень всех услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ»;
* порядок предоставления государственных, муниципальных и иных услуг;
* перечень организаций, предоставляющих услуги на базе МФЦ;
* почтовые адреса МФЦ Кемеровской области, телефоны МФЦ;
* установленный Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» исчерпывающий перечень документов, которые гражданин или организация предоставляют самостоятельно, обращаясь за предоставлением государственных и муниципальных услуг.

7.3. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

* об отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуги;
* о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

**8. Взаимодействие МФЦ с органами власти и организациями, предоставляющими государственные и муниципальные услуги**

8.1. Взаимодействие МФЦ с органами власти (органами местного самоуправления), уполномоченными на предоставление государственных и муниципальных услуг и организациями, предоставляющими услуги на базе «МФЦ» осуществляется в соответствии с:

* требованиями, установленными нормативно-правовыми актами;
* соглашениями о взаимодействии;
* административными регламентами;
* локальными нормативными актами МФЦ Промышленновского муниципального района.

**9. Рассмотрение обращений Заявителей**

**по вопросам деятельности МФЦ**

9.1. Работа с обращениями граждан осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и рассматривается в порядке, регламентированном Соглашениями о взаимодействии.

9.2. Обращения граждан могут поступать в МФЦ по почтовой связи, доставляться нарочном, в электронном виде, на сайт МФЦ, а также в устной форме на личном приеме граждан директором МФЦ.

9.3. МФЦ в пределах своей компетенции, обеспечивает рассмотрение письменных обращений Заявителей по вопросам деятельности МФЦ, принятие по ним решений и направление ответа в сроки установленные регламентом.

9.4. Поступившие в МФЦ письменные обращения Заявителей (заявления, жалобы, письма) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Обращения Заявителей, содержащие обжалование:

* решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц МФЦ, направляются директору МФЦ на рассмотрение и подготовку ответа Заявителю;
* приказов (распоряжений) руководителя МФЦ, направляются учредителю МФЦ.

Письменные обращения, поступившие в МФЦ после 17.00 часов, регистрируются следующим рабочим днем.

9.5. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение, осуществляет директор МФЦ.

9.6. В случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию учреждения, то такие обращения в 3-дневный срок направляют по принадлежности и информируют об этом заявителей.

9.7. Срок ответа на обращение не должен превышать 30 дней с момента его регистрации. В тех случаях, когда для рассмотрения предложения, заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором, давшим поручение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщают заявителю.

9.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в письменном обращении указан только телефон для контакта, то ответ на обращение дается по телефону.

9.9. Анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии и почтового адреса для ответа), обращения, не подлежащее прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения на которое дан ответ), как правило, не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

9.10. Личный прием директором МФЦ заявителей осуществляется по предварительной записи по номеру телефона 7-14-73 или при личном обращении.

9.11. Регистрация обращений в виде предложений, заявлений, жалоб, внесенных гражданами в книгу жалоб и предложений, производится администратором путем проставления номера в книге жалоб и обращений. Также в эту книгу вносится краткое описание принятого по обращению решения.

9.12. Жалоба, поступившая на имя директора МФЦ, рассматривается в следующем порядке:

* регистрируется в журнале входящей корреспонденции МФЦ;
* рассматривается директором МФЦ, который накладывает резолюцию;
* запрашивается объяснительная записка со специалиста, на которого поступила жалоба;
* ответ на обращение (жалобу заявителя) подготавливает юрисконсульт;
* ответ направляется по почте письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному заявителем в жалобе.

**10. Заключительные положения**

10.1. Настоящий регламент является обязательным для исполнения должностными лицами и специалистами, обеспечивающими деятельность МФЦ, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

10.2. В случае изменений в законодательстве, касающихся вопросов деятельности МФЦ, в т.ч. оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, в настоящий регламент должны быть внесены соответствующие поправки.

10.3. Контроль за исполнением требований настоящего регламента осуществляется директором МФЦ.

10.4. Неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего регламента должностными лицами и специалистами, обеспечивающими деятельность МФЦ, влечет их дисциплинарную ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

 И.о. заместителя главы

Промышленновского муниципального района А.А. Зарубина