



Российская Федерация
Новгородская область
**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЧУДОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.08.2011 № 1109

г.Чудово

**Об утверждении Регламента
работы муниципального бюд-
жетного учреждения Чудовского
муниципального района
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»**

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению и организациям Чудовского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы муниципального бюджетного учреждения Чудовского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Опубликовать постановление в специальном выпуске районной газеты «Родина» и разместить на официальном сайте Администрации Чудовского муниципального района в сети Интернет.

**Глава
муниципального района С.М.Анищенко**

Утвержден
постановлением Администрации
муниципального района
от 15.08.2011 № 1109

РЕГЛАМЕНТ

работы муниципального бюджетного учреждения Чудовского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы муниципального бюджетного учреждения Чудовского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом муниципального бюджетного учреждения Чудовского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ).

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

Основным видом деятельности МФЦ является предоставление услуг по принципу «одного окна», что включает следующие административные процедуры:

1.2.1. Прием (регистрация) запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

1.2.2. Передача заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги, полученное от заявителей, с прилагающимся к нему пакетом документов, другими документами, полученными сотрудником МФЦ для заявителя в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

1.2.3. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

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

1.2.5. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании данной информации документов, если это

предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

1.3. Обеспечивающими видами деятельности являются:

правовое и методическое обеспечение;
 взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;
 информационно-технологическое обеспечение;
 бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;
 материально-техническое и хозяйственное обеспечение;
 кадровый учет и делопроизводство.

1.4. В своей деятельности МФЦ взаимодействует в том числе с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления (далее - органы власти).

2. Место и время работы МФЦ

2.1. Офис МФЦ расположен по адресу: 174210, Новгородская область, г.Чудово, ул.Некрасова, д.27.

2.2. Работа МФЦ организуется по следующему графику:

Понедельник	8.30-17.30 обед 13.00 - 14.00
Вторник	8.30-19.00 обед 13.00 - 14.00
Среда	8.30-17.30 обед 13.00 - 14.00
Четверг	8.30-19.00 обед 13.00 - 14.00
Пятница	8.30-17.30 обед 13.00 - 14.00
Суббота	с 09.00 до 14.00 без перерыва на обед
Воскресенье	выходной день

2.3. МФЦ организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:
 планирование деятельности МФЦ;
 ведение бухгалтерской отчетности МФЦ;
 контроль качества предоставления услуг МФЦ;
 хранение и архивирование документов;
 рассмотрение обращений заявителей по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;
 подбор, обучение и учет кадров для работы в МФЦ;
 администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ (далее - АИС МФЦ);
 ведение сайта МФЦ;
 правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;

закупка оборотных средств;
внутреннее делопроизводство;
информирование заявителей, осуществление приема и выдачи заявителям документов, сканирование полученных от заявителя документов;

осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти Новгородской области, органами местного самоуправления Чудовского муниципального района по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

обеспечение доступа заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

В случаях, препятствующих самостоятельному получению государственной или муниципальной услуги в электронной форме непосредственно через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (в частности при отсутствии у заявителя достаточных навыков владения компьютером и (или) сетью Интернет), специалист МФЦ оказывает содействие заявителю путем совершения необходимых операций.

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

3.1. Заявители информируются:

о местонахождении, графике работы МФЦ;
о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;

об источнике получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;
о сроках и порядке предоставления услуги;
о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

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

об отказе в предоставлении государственной, муниципальной услуги. Информация об отказе в предоставлении услуги представляется заявителю при личном посещении либо направляется заявителю письмом и дублируется по телефону и (или) электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных);

о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

3.3. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной, муниципальной услуги по телефону, посредством сайта МФЦ, электронной почты или личного посещения МФЦ.

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

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

3.5. При ответах на обращение заявителя специалист МФЦ подробно информирует заявителей 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 МФЦ, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту или заявителю, также должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.6. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ, или заполненной формы с сайта МФЦ, содержащей оформленный надлежащим образом запрос заявителя, сотрудники МФЦ в течение одного рабочего дня подробно в вежливой (корректной) форме информируют заявителя по интересующим вопросам. Данное обращение регистрируется сотрудниками МФЦ в АИС МФЦ.

Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должен содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего специалиста МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

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

При получении специалистом МФЦ по электронной почте заполненного в электронном виде заявления о предоставлении услуги, оказываемой МФЦ, специалист МФЦ регистрирует обращение в информационной системе АИС МФЦ.

3.7. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к консультанту МФЦ.

Прием документов осуществляется в «окнах» (кабинетах), на которых указываются номер, а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ.

Максимальное время ожидания приема составляет 45 минут.

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

3.9. Специалист МФЦ осуществляет прием документов от заявителей в следующей последовательности:

3.9.1. Прием от заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ в порядке, предусмотренном административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - административные регламенты);

3.9.2. Прием от заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в порядке, предусмотренном административными регламентами;

3.9.3. Проверка правильности оформления заявлений, соответствия представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям соответствующих административных регламентов в порядке, предусмотренном административными регламентами. В случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам и бланкам заявителя уведомляют о невозможности предоставления государственной или муниципальной услуги;

3.9.4. Регистрация и сканирование предоставленных заявителем заявления, а также прилагаемых документов в АИС МФЦ;

3.9.5. Подготовка и распечатка перечня представленных заявителем документов, который с регистрационным номером, датой и подписью специалиста МФЦ, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На документе также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от заявителя.

3.10. Взаимодействие заявителей и специалистов МФЦ или уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления, размещаемых в МФЦ, осуществляется также в следующих случаях:

3.10.1. Необходимости согласования запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных технических вопросов;

3.10.2. Необходимости подтверждения факта оплаты (предоставления платежных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе.

3.11. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется в следующей последовательности:

3.11.1. Заявитель уведомляется специалистом МФЦ по телефону или по электронной почте о готовности пакета документов по результатам предоставления услуги в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определенного административными регламентами. В случае если специ-

алист МФЦ не смог дозвониться до заявителя либо заявитель не указал контактного телефона, заявителю в течение двух рабочих дней после получения последнего документа, определенного административными регламентами, отправляется заказное письмо с уведомлением, подтверждающее готовность документов, на указанный им почтовый адрес. В письме указывается номер телефона МФЦ, на который заявитель может позвонить и договориться о времени приема.

3.12. В порядке, определенном административными регламентами, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено Административным регламентом:

3.12.1. Документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;

3.12.2. Документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае если заявитель действует через представителя).

3.13. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

4. Порядок взаимодействия сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления

Взаимодействие специалистов МФЦ и уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

5. Хранение документов в МФЦ

5.1. Документы, полученные от заявителя, результаты услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка), полученные в бумажном и (или) электронном виде формируются в дело заявителя и хранятся в МФЦ пять лет.

5.2. Переписка МФЦ с органами власти по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

5.3. Отчеты МФЦ об основных видах деятельности хранятся:
сводные годовые и с большой периодичностью - постоянно;
годовые и с большой периодичностью - постоянно;
полугодовые - 5 лет;
квартальные - 5 лет;
месячные - 1 год.

5.4. Исчисление срока хранения документов производится с 1 января года, следующего за годом окончания их делопроизводством.

5.5. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном [Перечнем](#) типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 августа 2010 года № 558.

6. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей

по вопросам деятельности МФЦ

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

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

6.3. Прием заявителей директором МФЦ, иными уполномоченными лицами ведется в соответствии с графиком приема заявителей, ежегодно утверждаемым директором МФЦ. Подготовку графика приема заявителей осуществляет уполномоченное должностное лицо МФЦ в срок не позднее трех рабочих дней до дня начала следующего месяца. Запись на прием, организация приема заявителей, организация исполнения решений по результатам приема заявителей возлагаются на специалистов МФЦ, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

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

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов МФЦ, не могут направляться указанным специалистам на рассмотрение и подготовку ответа заявителю.

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

Передача обращения от одного специалиста МФЦ другому осуществляется по решению директора МФЦ на основании служебной записки соответствующего специалиста МФЦ в течение одного рабочего дня.

Еженедельно ответственным специалистом МФЦ директору МФЦ направляются сводки по контрольным письмам заявителей, не исполненным в установленный срок либо срок исполнения которых истекает.

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

Если в ответах заявителям сообщается о мерах, которые будут приняты по решению их проблем, то такие обращения ставятся специалистом МФЦ на дополнительный контроль. Сроки дополнительного контроля согласовываются с директором МФЦ.

6.5. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные обращения

(второй и последующие тексты одного обращения, направленные в различные органы государственной власти или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются. На дубликатные обращения могут направляться уведомления о ранее данных ответах или их копии.

В МФЦ, если законодательством Российской Федерации не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства Российской Федерации и практики его применения, практики применения нормативных правовых актов МФЦ, проведения экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций. В указанных случаях об этом информируются заявители.

Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в правоохранительные органы.

Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в дела МФЦ в соответствии с номенклатурой дел.

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

6.7. Для приема обращений заявителей в форме электронных сообщений (интернет-сообщений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и сообщаемое о невозможности принять обращение при отсутствии этих реквизитов. Адрес электронной почты заявителя и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

При поступлении интернет-обращения, если заявителем указан адрес электронной почты, ему направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в его рассмотрении. После этого обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным.

6.8. МФЦ не рассматривает интернет-обращение в следующих случаях:

6.8.1. Указание заявителем недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

6.8.2. Поступление дубликата уже принятого интернет-обращения;

6.8.3. Поступление обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

Ответ на интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

6.9. Специалист МФЦ организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, и на их основе подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков нормативного правового регулирования.

По итогам года специалист МФЦ обобщает результаты анализа обращений заявителей и представляет их на рассмотрение директору МФЦ.

7. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

7.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется специалистом МФЦ в соответствии с требованиями, изложенными в Инструкции по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом директора МФЦ.

7.2. Организация работы с секретной корреспонденцией и корреспонденцией с грифом «Для служебного пользования» регламентируется специальными инструкциями.

7.3. К входящей корреспонденции (далее - входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от заявителей, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, регистрируются специалистом МФЦ. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Директор МФЦ несет персональную ответственность в случае рассмотрения входящих документов без соблюдения установленного порядка регистрации.

Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МФЦ.

7.4. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется специалистом МФЦ.

7.5. Срок исполнения входящих документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 календарных дней (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

Изменение срока исполнения производится специалистом, контролирующим срок прохождения документа. При необходимости продления срока, установленного для исполнения входящего документа, специалист за три рабочих дня до дня истечения срока исполнения входящего документа готовит мотивированную просьбу об изменении срока на имя директора МФЦ и одновременно информирует заявителя и специалиста, контролирующего срок прохождения документов, об изменении срока исполнения документа.

При временном отсутствии специалиста входящий документ по согласованию с директором МФЦ передается для исполнения другому специалисту.

Если исполнение входящего документа поручено нескольким специалистам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет специалист, указанный в резолюции первым.

Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля специалистом МФЦ после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждением исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

7.6. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МФЦ, письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МФЦ, подготовленные в адрес органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, иных организаций, а также заявителей.

Исходящая корреспонденция принимается к отправке специалистом МФЦ в течение рабочего дня, не позднее 15 часов.

8. Ответственность сотрудников МФЦ

8.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет дисциплинарную ответственность.

8.2. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации.

8.3. Специалисты МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.
