1174

АДМИНИСТРАЦИЯ МАТВЕЕВО-КУРГАНСКОГО РАЙОНА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

27 декабря 2011 года № 1564 п. Матвеев Курган

Об утверждении регламента работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района

В целях организации управления муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 и Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района, согласно приложению.
2. Контроль за выполнение постановления возложить на заместителя главы Администрации района Азарова А.В.

И.о. Главы Матвеево-Курганского района С.Д. Лисичный

Приложение
к постановлению
Администрации
Матвеево-Курганского
района
от 27.12.2011 № 1564

РЕГЛАМЕНТ
работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района

1. Общие положения

Термины и определения

МФЦ- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг является муниципальным автономным учреждением, созданным в целях организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг;

заявитель - физическое или юридическое лицо, обратившееся с письменным заявлением в МФЦ;

представитель заявителя - лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре.

1.1. Регламент работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района (далее – МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679, Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Матвеево-Курганского района.

1.2. Настоящий Регламент определяет режим работы МФЦ, последовательность действий работников МФЦ и порядок взаимодействия между МФЦ и органами и организациями, участвующими в предоставлении услуги.

1.3. График работы МФЦ:

№	День недели	Рабочее время
1.	Понедельник	9.00 – 18.00
2.	Вторник	9.00 – 18.00
3.	Среда	9.00 – 18.00
4.	Четверг	9.00 – 18.00
5.	Пятница	9.00 – 18.00
6.	Суббота	9.00 – 13.00
7.	Воскресенье	

1.4. Контактная информация МФЦ:

Адрес	346970, Ростовская область, п. Матвеев Курган, ул. 1 Мая, 18
№ телефона	8 (86341) 23476 8 (86341) 23477 8 (86341) 23478
e-mail	mfc.matv-kurgan@yandex.ru

1.5. На базе МФЦ предоставляются услуги в следующих сферах:

1.5.1. Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

1.5.2. Социальная поддержка населения.

1.5.3. Регулирование предпринимательской деятельности.

1.6. Помещение многофункционального центра состоит из нескольких функциональных секторов (зон):

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

1.6.1. В секторе информирования расположены:

- окна консультантов для осуществления информирования заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- информационные стенды, содержащие информацию о государственных (муниципальных) услугах;
- информационный киоск, содержащий информацию о государственных (муниципальных) услугах в электронном виде.

Информационные стенды и информационный киоск предоставляют следующую информацию:

- режим работы МФЦ, юридический (фактический) адрес МФЦ, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты;

- перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- срок предоставления услуг;
- порядок приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействий), а также решений должностных лиц;
- образцы документов;
- размеры государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг;

Перечень получателей государственных (муниципальных) услуг;
- процедур предоставления государственных (муниципальных) услуг.

1.6.2. В секторе ожидания расположены:
- электронная система управления очередью;
- платежный терминал;
- места ожидания для посетителей;
- бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.

1.6.3. В секторе приема заявителей расположены:
- окна для приема и выдачи документов.

Окна для приема и выдачи документов оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

2. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг

2.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется работниками МФЦ или работниками органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги.

2.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

2.2.1. Непосредственно работниками МФЦ (специалистами-консультантами) в окнах сектора по вопросам консультирования граждан при личном обращении заявителя;

2.2.2. По телефону с работником МФЦ;

2.2.3. С использованием Интернет-сайта МФЦ или Интернет-сайта Администрации Матвеево-Курганского района;

2.2.4. По электронной почте;

2.2.5. С использованием средств массовой информации;

2.2.6. Путем издания информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

2.3. Информация о государственных (муниципальных) услугах предоставляется бесплатно.

2.4. Информация о государственных (муниципальных) услугах предоставляется:

2.4.1. При личном обращении заявителя в МФЦ;

2.4.2. По письменному обращению заявителя;

2.4.3. По обращению заявителя с использованием электронной почты;

2.4.4. По телефону.

2.5. При личном обращении заявителя в сектор по вопросам консультирования граждан работник МФЦ в вежливой форме отвечает на вопросы заявителя о государственных (муниципальных) услугах. Время предоставления консультации не должно превышать 15 минут, время ожидания в очереди не должно превышать 20 минут.

2.6. При консультировании по письменным обращениям ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента получения обращения.

2.7. При консультировании по электронной почте в адрес заявителя направляется ответ на вопрос с указанием фамилии, имени, отчества, должности и контактного номера телефона исполнителя. Ответ направляется по электронной почте в срок не позднее 30 календарных дней с момента поступления обращения.

2.8. При ответах на телефонные звонки работник МФЦ в вежливой форме информирует обратившихся граждан о государственных (муниципальных) услугах, предоставляемых в МФЦ. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника. Последовательность действий работника МФЦ при ответе на телефонный звонок описывается регламентом работы телефонного центра МФЦ.

2.9. Для получения сведений о ходе (этапе) предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителем указываются (называются) номер и дата поданного заявления.

3. Порядок приема и выдачи документов работниками МФЦ

3.1. Последовательность приема и выдачи документов работником сектора приема-выдачи документов:

3.1.1. Устанавливает личность заявителя, представителя заявителя. Проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

3.1.2. Принимает заявления на получение государственной (муниципальной) услуги, заполненное в установленной форме, и прилагаемые к нему необходимые документы.

3.1.3. Проверяет правильность оформления заявления, комплектность представленных документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги.

3.1.4. Проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;
- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;
- фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- не истек срок действия предоставленных документов.

3.1.5. Определяет основания получения заявителем установленных видов государственных (муниципальных) услуг. В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных (муниципальных) услуг, кроме видов, явившихся причиной обращения, работник уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы, установленные действующим законодательством по оказанию данных видов государственных (муниципальных) услуг.

3.1.6. При отсутствии полного комплекта документов работник МФЦ запрашивает у заявителя (представителя заявителя) недостающие документы, определяет дату и время следующего приема заявителя (представителя заявителя).

3.1.7. Сличает копии документов с оригиналами, ставит штамп соответствия копий оригиналам и заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

3.1.8. Производит копирование документов, если копии необходимых документов не представлены, выполнения на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

3.1.9. При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении заполняет самостоятельно (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

3.1.10. Регистрирует представленное заявление и документы в информационно-программной системе МФЦ, системе документооборота и в журнале регистрации и контроля заявлений.

3.1.11. Готовит и распечатывает расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью работника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке указывается срок получения государственной (муниципальной)

услуги. Получение заявителем расписки подтверждает факт приема работником МФЦ комплекта документов от заявителя.

3.1.12. Результатом приема документов является оформление расписки о приеме документов либо отказ в представлении государственной (муниципальной) услуги.

3.1.13. Заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

3.1.14. Работник сектора приема документов передает комплект документов работнику МФЦ, ответственному за обработку документов.

3.1.15. Выдача документов о предоставлении государственной (муниципальной) услуги осуществляется при предъявлении заявителем (представителем заявителя) документа, удостоверяющего личность и расписки о предоставлении документов.

3.1.16. Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов лично подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго экземпляра расписки, которых находится у работника МФЦ.

3.1.17. Работник МФЦ не несет ответственности за решения территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

3.1.18. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, сотрудник МФЦ действует на основании доверенности, выданной в установленном порядке территориальным органом федерального органа исполнительной власти, органом исполнительной власти или органом местного самоуправления, участвующего в предоставлении услуг на базе МФЦ.

4. Порядок обработки документации

4.1. Работник, ответственный за обработку документации:

4.1.1. Принимает комплект документов от сотрудника сектора приема документов.

4.1.2. Заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы и отчетность по предоставляемой государственной (муниципальной) услуге по конкретному заявителю (далее – дело).

4.1.3. Отражает факт начала работы по конкретному делу в информационно-программной системе МФЦ.

4.1.4. На основании дела по конкретному заявителю не позднее суток после его регистрации (в том числе в информационно-программной системе МФЦ) формирует запрос в адрес органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги. К запросу прилагается заявление с пакетом документов.

4.1.5. Принимает от органов и организаций результаты обработки запроса, вносит данные в информационно-программный комплекс МФЦ.

4.1.6. Формирует окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результат предоставления государственной (муниципальной) услуги).

4.1.7. Формирует результат предоставления государственной (муниципальной) услуги работнику, ответственному за выдачу документов.

4.2. Общий срок взаимодействия работник МФЦ с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственно (муниципальной) услуги определяется соответствующим административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

5. Контроль предоставления государственных (муниципальных) услуг

5.1. Текущий контроль за сроками предоставления государственных (муниципальных) услуг и соблюдением последовательности действий осуществляется должностным лицом МФЦ, ответственным за контроль.

6. Хранение документов

6.1. Невостребованный документ, свидетельствующий о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной (муниципальной) услуги на базе МФЦ хранится в течение установленного срока его действия, но не более одного года со дня его поступления в МФЦ. По истечении одного года со дня получения оператором документа, свидетельствующего о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной (муниципальной) услуги, документ передается в архив, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

6.2. Срок хранения документов, полученных от заявителя (представителя заявителя) для предоставления государственной (муниципальной) услуги – три года со дня выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

6.3. По истечении срока хранения невостребованного результата предоставления государственной (муниципальной) услуги указанный

документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

7. Стандарт предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ

Требования к срокам предоставления государственных (муниципальных) услуг:

Время ожидания в очереди для подачи документов	Не превышает 45 минут
Время ожидания в очереди для получения документов	Не превышает 15 минут
Время ожидания в очереди для получения информации (консультации)	Не превышает 15 минут
Время ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуг по предварительной записи	Не превышает 10 минут с момента времени, на которое была осуществлена запись
Продолжительность приема	Не более 45 минут
Количество дней работы МФЦ в неделю	6 дней

Требования к удобству и комфорту мест представления государственных (муниципальных) услуг: .

Оборудование сектора ожидания МФЦ:

- система электронного управления очередью и звукового информирования посетителей;
- система П 1 (приток холодного – горячего воздуха), сплит-система;
- наличие естественного и искусственного освещения;
- кресельные секции.

Оборудование сектора информирования МФЦ:

- информационный киоск;
- информационные таблички (вывески), предназначенные для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:
- комплексные административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- термины и определения, встречаемые при получении государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ;

- справочная информация;

- рисунки, блок-схемы и иные графические изображения, описывающие и разъясняющие правила и особенности получения государственных (муниципальных) услуг;

- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес Интернет-портала МФЦ;

- почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов и центрального аппарата федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, организаций, участвующих в процессе предоставления государственных (муниципальных) услуг в МФЦ, последовательность их посещения и время приема;

- банковские реквизиты для оплаты государственной пошлины и адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату государственной пошлины;

- контактные телефоны работников МФЦ, осуществляющих консультационную деятельность для физических и юридических лиц по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- список документов, необходимых для получения услуги;

- образцы заполнения форм бланков, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации или органом местного самоуправления, необходимых для предъявления в МФЦ в целях получения государственной (муниципальной) услуги;

- другие информационные материалы, необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги.

Требования к поведению служащих МФЦ:

Поведение	Вежливое, корректное общение с гражданами
Консультирование	Ответы на вопросы заявителя, выдача необходимых информационных материалов (перечень документов, памятка и т.д.)
Помощь	В заполнении заявления на предоставление услуг

Дополнительные требования:

Оплата государственных пошлин и прочих услуг	Возможность оплаты непосредственно в МФЦ – платежные терминалы для оплаты государственных пошлин (банкомат, монетоприемник) и (или) наличие окна кредитной организации (банка)
Безопасность	Обеспечение охраны МФЦ, наличие видеокамер в зале ожидания
Тиражирование документов	Ксерокопирование документов, необходимых для оказания услуги. Возможность распечатки документов с электронных носителей.
Связь	Факсимильная связь (возможно на платной основе). Использование электронной почты (дополнительная услуга). Таксофоны городской и внутренней связи.

И.о. управделами Администрации района И.Б. Лошаченко