

Дата 02.12.2015

№ 26

Муниципальное  
бюджетное учреждение  
«Многофункциональный  
центр предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг на  
территории Чкаловского  
района Нижегородской  
области»

ул. Краснофлотская д.11  
г. Чкаловск, 606540  
Тел. 8(83160)4-10-47  
Тел. 8(83160)4-10-57  
Эл. почта:  
mfchkalovsk@yandex.ru

**Об утверждении регламента работы муниципального  
бюджетного учреждения «Многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных  
услуг на территории Чкаловского района»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить регламент работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Чкаловского района», согласно приложению к настоящему приказу.
2. Юрисконсульту (Алексашиной Е.С.) ознакомить сотрудников МФЦ с настоящим приказом.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор \_\_\_\_\_ Л.А. Зайцева

**Регламент работы муниципального бюджетного учреждения  
«Многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг на территории Чкаловского района  
Нижегородской области»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Регламент работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Чкаловского района» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Чкаловского района» (далее – МФЦ), в целях повышения качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

2. Настоящий регламент определяет порядок деятельности муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Чкаловского района» по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - Заявители).

3. МФЦ в своей деятельности руководствуется:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 6) Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
- 7) другими федеральными законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации,

постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления, уставом МФЦ.

4. Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

1) многофункциональный центр предоставления услуг – организация, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010г №- 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», выполняющая функции взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, информирования граждан и организаций, приема и выдачи документов, обработки персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»,

2) заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившееся в МФЦ с запросом в устной, письменной или электронной форме о предоставлении государственной или муниципальной услуги,

3) представитель заявителя – лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия,

4) административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной и муниципальной услуги, и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги,

5) государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - 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 (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), 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,

6) муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего

муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований,

7) комплексная услуга – деятельность МФЦ на основании обращения заявителя в целях реализации его законных прав и интересов, выражающаяся в организации и осуществление работы, по приему необходимых для получения государственных и муниципальных услуг документов, влекущих для заявителя возникновение, изменение и (или) прекращение имущественных, жилищных, земельных правоотношений, по первичной обработке документов, по выдаче физическим и юридическим лицам документов по итогам предоставления государственных и муниципальных услуг,

8) режим «одного окна» - организация работы МФЦ, позволяющая заявителю получить итоговый документ в отделе «одного окна» МФЦ в установленные сроки и без непосредственного взаимодействия с должностными лицами, специалистами органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, осуществляющих предоставление государственных и (или) муниципальных услуг на базе МФЦ.

9) 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 сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг;

10) Результат предоставления государственной (муниципальной) услуги – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной и муниципальной услуги.

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

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

1) консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) прием документов на предоставление государственных и муниципальных услуг;

3) комплектование недостающих документов на базе информационного обмена с федеральными, региональными и местными органами и организациями, формирование личного дела заявителя и передача пакета документов в организации-исполнители для принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственных и муниципальных услуг;

4) контроль за сроками исполнения государственных и муниципальных услуг;

5) получение от организаций-исполнителей документов и их

выдача заявителям.

6. Обеспечивающими видами деятельности являются:

- а) правовое и методическое обеспечение;
- б) взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;
- в) информационно – технологическое обеспечение;
- г) бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;
- д) материально-техническое и хозяйственное обеспечение;
- е) кадровый учет и делопроизводство;
- ж) рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;
- з) контроль качества предоставления услуг МФЦ;
- и) хранение и архивирование документов;
- к) администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ;
- л) ведение сайта МФЦ.

7. 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) и прочими организациями.

8. Процедура взаимодействия с данными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о порядке, условиях и правилах взаимодействия.

9. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. Конечным результатом оказания государственной и муниципальной услуги, в соответствии с утвержденным административным регламентом, является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

## II. Место и время работы МФЦ

1. МФЦ расположен по адресу: ул. Краснофлотская, д. 11, г. Чкаловск, Нижегородская область, Российская Федерация, 606541. Удаленное рабочее место МФЦ расположено по адресу: ул. Ленина, д. 37, с. Пурех, Чкаловский район, Нижегородская область, Российская Федерация, 606552

2. Работа по приему и выдаче документов в МФЦ организуется по следующему графику:

### МФЦ

№	День недели	Рабочее время
1.	Понедельник	8 <sup>00</sup> -17 <sup>00</sup>
2.	Вторник	8 <sup>00</sup> -17 <sup>00</sup>
3.	Среда	8 <sup>00</sup> -17 <sup>00</sup>
4.	Четверг	8 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>
5.	Пятница	8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>
6.	Суббота	9 <sup>00</sup> -13 <sup>00</sup>

7.	Воскресенье	выходной
----	-------------	----------

#### Удаленное рабочее место МФЦ

№	День недели	Рабочее время
2.	Вторник	8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup>

3. Телефон линии, предназначенной для информирования заявителей о порядке предоставления государственных, муниципальных и общественно-значимых услуг: 8(831)60 4-10-47.

4. График работы МФЦ может быть изменен приказом директора МФЦ в соответствии с действующим законодательством РФ.

### **III. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг.**

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ.

2. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа.

3. Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

4. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления.

5. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) заявления в письменной форме.

6. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и МФЦ.

7. Основаниями для отказа в оказании государственной (муниципальной) услуги могут служить:

а) обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении подготовки запрашиваемого им документа;

б) отсутствие права у заявителя на получение государственной (муниципальной) услуги;

в) невозможность оказания государственной (муниципальной) услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставшими известными в процессе предоставления услуги;

г) предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;

д) представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;

е) отказ или не своевременное согласование необходимых документов заявителем;

ж) изменение законодательства либо наступление форс-

мажорных обстоятельств.

8. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

а) отсутствие у заявителя одного или нескольких документов, необходимых для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента;

б) отсутствие у заявителя или физического лица, действующего от имени заявителя, соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;

в) обращение заявителя об оказании муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется через МФЦ;

г) представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.).

9. Не может быть отказано заявителю в приеме дополнительных документов при наличии пожелания их сдачи.

10. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителю устно информирует сотрудник МФЦ.

#### **IV. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»**

1. Заявители информируются:

а) о местонахождении, графике работы МФЦ;

б) о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;

в) о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;

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

д) о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

е) о сроках и порядке предоставления услуги;

ж) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

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

а) о сроке исполнения государственной и (или) муниципальной услуги и порядке получения результата услуги;

б) о возможности приостановления государственной и (или) муниципальной услуги;

в) о возможности отказа в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги.

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

4. Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления.

5. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в

процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

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

7. При ответах на обращение заявителя специалист МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме.

8. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

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

10. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди.

11. 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.

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

1) установление личности заявителя, в том числе проверка документа, удостоверяющего личность заявителя, либо полномочия представителя;

2) 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) прием от заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в порядке, предусмотренном административными регламентами;

4) 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 том числе специалист проверяет что:

а) документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

б) тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

в) фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью, в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

г) документы не исполнены карандашом;

д) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

е) не истек срок действия представленных документов;

В случае отсутствия необходимых документов либо их



несоответствия установленным формам и бланкам заявителя уведомляют о невозможности предоставления государственной или муниципальной услуги;

5) формирование личного дела заявителя на бумажном носителе либо в электронном виде;

6) регистрация предоставленных заявителем заявления, а также прилагаемых документов;

5) подготовка и распечатка в 2 (двух) экземплярах перечня (выписки) 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 приема комплекта документов от заявителя.

7) получение согласия на обработку персональных данных заявителя, в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных может быть дано заявителем (субъектом персональных данных) или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом. В случае получения согласия на обработку персональных данных от представителя заявителя (субъекта персональных данных) полномочия данного представителя на дачу согласия от имени заявителя (субъекта персональных данных) должны быть указаны в соответствующем документе.

13. В порядке, предусмотренном административным регламентом, заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления услуги.

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

1) необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных технических вопросов;

2) необходимости подтверждения факта оплаты (предоставления платежных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе либо на безвозмездной основе с оплатой согласования.

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

1) документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;

2) документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя);

3) экземпляра перечня (выписки) с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданного заявителю либо его представителю в день подачи заявления.

16. Заявитель подтверждает получение документов личной

подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

#### **V. Порядок взаимодействия сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления**

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

#### **VI. Хранение документов в МФЦ**

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 5 (пять) лет.

2. Переписка МФЦ с органами власти по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ 5 (пять) лет.

3. Отчеты МФЦ об основных видах деятельности хранятся:

1) сводные годовые и с большой периодичностью – постоянно;

2) годовые и с большой периодичностью – постоянно;

3) полугодовые – 5 (пять) лет;

4) квартальные – 5 (пять) лет;

5) месячные – 1 (один) год.

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

5. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

#### **VII. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МФЦ**

1. Работа с обращениями заявителей ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. 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.

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.

3. Прием заявителей директором МФЦ, иными уполномоченными лицами ведется в соответствии с графиком приема

заявителей, ежегодно утверждаемым директором МФЦ. Запись на прием, организация приема заявителей, организация исполнения решений по результатам приема заявителей возлагается на специалистов МФЦ, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

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.

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

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

7. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие тексты одного обращения, направленные в различные органы государственной власти или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются. 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.

8. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на юрисконсульта МФЦ.

9. 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 сообщаящее 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.

10. МФЦ не рассматривает Интернет-обращение в следующих случаях:

а) указание заявителем недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

б) поступление дубликата уже принятого Интернет-обращения;

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

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

12. 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.

## **VIII. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения**

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

2. Организация работы с секретной корреспонденцией и корреспонденцией с грифом "Для служебного пользования" регламентируется специальными инструкциями.

3. К входящей корреспонденции (далее – входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, регистрируются юрисконсультom 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.

4. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется юрисконсультom МФЦ.

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 юрисконсульта, 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 юрисконсульта 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.

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 юрисконсультом МФЦ в течение рабочего дня, не позднее 15 часов.

## **IX. Предоставление дополнительных услуг в МФЦ**

1. Специалисты МФЦ могут предоставлять заявителям дополнительные услуги, перечень которых утверждается приказом директора МФЦ.

## **X. Ответственность сотрудников МФЦ**

1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет дисциплинарную ответственность.

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

3. Специалисты МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования, а также персональные данные, ставшие им известными в процессе исполнения должностных обязанностей.

