

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ГОРОДА СУРГУТА»
(МКУ «МФЦ г. Сургута»)

пр. Советов, 4, г. Сургут, Тюменская область, ХМАО-Югра, 628408, тел/факс (3462) 230-931

ПРИКАЗ

«10» февраля 2016 года

№ 26-04-83/16

Об утверждении регламента
деятельности учреждения

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,
в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных
услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить регламент деятельности муниципального казенного
учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг города Сургута» (приложение).

2. Признать утратившим силу приказ от 22.01.2016 № 26-04-32/16
«Об утверждении регламента деятельности учреждения».

3. Начальнику организационного отдела Рогачевой Н.Г. обеспечить
ознакомление с настоящим приказом сотрудников отдела административных
технологий, отдела выдачи, отдела информационно-справочного
обслуживания, отдела контроля и межведомственного взаимодействия,
операционного отдела, начальников смены организационного отдела.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.В. Симакова

МКУ МФЦ № 26-04-83/16-00
от 10.02.2016



**Регламент деятельности
муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – Регламент) разработан на основании распоряжения Администрации города Сургута от 16.11.2012 № 3553 «Об утверждении плана мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг и созданию в структуре муниципального казенного учреждения «Консультационно-методический центр» «Многофункционального центра города Сургута», в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута».

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) по принципу «одного окна» в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МФЦ), в том числе порядок взаимодействия МФЦ с заявителями.

2. Организация работы МФЦ

2.1. Операционный отдел МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, расположен по адресу: Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, Югорский тракт, дом 38, 3 этаж.

График работы:

Понедельник	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Вторник	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Среда	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Четверг	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Пятница	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Суббота	8.00 – 18.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Воскресенье	выходной

2.2. Территориально обособленные структурные подразделения МФЦ, осуществляющие прием документов в целях предоставления государственных и муниципальных услуг, расположены по следующим адресам:

2.2.1. Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Грибоедова, дом 3.

График работы:

Понедельник	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Вторник	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Среда	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Четверг	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Пятница	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

2.2.2. Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, бульвар Свободы, дом 2.

График работы территориально обособленного структурного подразделения в помещении ПАО «Сбербанк России»:

Понедельник	9.00 – 17.00, перерыв на обед: окно №1 с 12.00 до 13.00, окно №2 с 13.00 до 14.00
-------------	--

Вторник	9.00 – 17.00, перерыв на обед: окно №1 с 12.00 до 13.00, окно №2 с 13.00 до 14.00
Среда	9.00 – 17.00, перерыв на обед: окно №1 с 12.00 до 13.00, окно №2 с 13.00 до 14.00
Четверг	9.00 – 17.00, перерыв на обед: окно №1 с 12.00 до 13.00, окно №2 с 13.00 до 14.00
Пятница	9.00 – 17.00, перерыв на обед: окно №1 с 12.00 до 13.00, окно №2 с 13.00 до 14.00
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

2.2.3. Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, бульвар Свободы, дом 2.

График работы территориально обособленного структурного подразделения в помещении закрытого акционерного общества «Сургутнефтегазбанк»:

Понедельник	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Вторник	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Среда	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Четверг	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Пятница	8.00 – 20.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Суббота	8.00 – 18.00, с учетом четырех технологических перерывов по 15 минут каждый
Воскресенье	Выходной

2.2.4. Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, улица Щепеткина, дом 14.

График работы:

Понедельник	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Вторник	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Среда	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый

Четверг	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Пятница	10.00 – 16.00, с учетом двух технологических перерывов по 15 минут каждый
Суббота	выходной
Воскресенье	Выходной

2.2.4. В случае если обслуживание заявителя приходится на время технологического перерыва, то перерыв переносится на время, необходимое для завершения обслуживания.

2.3. Многоканальный телефон МФЦ для предоставления информации о предоставлении услуг и предварительной записи – (3462) 206-926.

2.4. Сайт в сети Интернет – официальный интернет-сайт Администрации города www.admsurgut.ru, страница «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» в разделе «Городская власть\Администрация\Муниципальные учреждения».

2.5. Адрес электронной почты МФЦ – mfc@admsurgut.ru.

2.6. В деятельности МФЦ используются следующие программные комплексы:

2.6.1. Электронная система управления очередью «Дамаск».

2.6.2. Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (АИС МФЦ Югры), разработанная на базе «Социально-платежной карты «Югра».

2.6.3. «Программный комплекс приема и выдачи документов» (ПК ПВД).

2.6.4. Облачный сервис «О7.МФЦ».

2.6.5. Автоматизированная информационная система «Реестр».

2.6.6. Автоматизированная информационная система «МФЦ» (в рамках предоставления муниципальной услуги «Предоставление мер дополнительной социальной поддержки в виде денежной компенсации расходов на проезд в городском пассажирском транспорте общего пользования отдельным категориям населения»).

2.6.7. Единая региональная автоматизированная информационная система по ведению электронной очереди и учету контингента дошкольных образовательных организаций Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Аверс: web-комплектование».

2.6.8. Pens-Invest (программа по переводу в электронную форму заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), заявлений о переходе в негосударственный пенсионный фонд, уведомлений негосударственного пенсионного фонда, заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии).

2.7. При приеме запросов заявителей о предоставлении услуг, обработке принятых документов отделом контроля и межведомственного взаимодействия, выдаче результатов предоставления услуг в обязательном

порядке используется «Программное обеспечение для ведения реестра заявлений на предоставление государственных и муниципальных услуг» (ПО «Реестр ГМУ»).

3. Функции МФЦ

3.1. В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ МФЦ выполняет следующие функции:

3.1.1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг, по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления услуг в МФЦ.

3.1.2. Прием запросов заявителей о предоставлении услуг, в том числе в рамках жизненных ситуаций, указанных в приложении 1 к настоящему Регламенту.

3.1.3. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении услуг, в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии.

3.1.4. Выдача заявителям документов, полученных из органов государственной власти, органа местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, по результатам предоставления услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

3.1.6. Принятие решения о предоставлении услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления услуги (в случае, если в соответствии с нормативными правовыми актами на МФЦ возложена функция по предоставлению услуг в полном объеме).

3.1.7. Иные функции, предусмотренные нормативными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии и Уставом МФЦ.

4. Информирование и консультирование заявителей в МФЦ.

4.1. Информирование и консультирование заявителей в МФЦ осуществляется в соответствии с Положением о порядке информирования и консультирования в МФЦ, утвержденным приказом директора МФЦ.

5. Прием запросов заявителей о предоставлении услуг.

5.1. В МФЦ за предоставлением услуг могут обратиться физические или юридические лица либо их уполномоченные представители. Полномочия представителя подтверждаются доверенностью, удостоверенной нотариально в установленных законом случаях или составленной в простой письменной форме в иных случаях. Полномочия законного представителя несовершеннолетнего лица подтверждаются свидетельством о рождении (при необходимости – с приложением свидетельств о заключении брака, о расторжении брака, о перемене имени). Полномочия представителя юридического лица, который в соответствии с уставом вправе действовать без доверенности, подтверждаются копией устава, а также документом, подтверждающим назначение (избрание) на должность.

5.2. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди. Очередность приема определяется электронной системой управления очередью «Дамаск» (далее – ЭСУО «Дамаск»).

5.3. В случае отсутствия ЭСУО «Дамаск» или иной автоматизированной системы в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ, а также в случае технической неисправности ЭСУО «Дамаск», администраторы ОИСО организуют прием граждан в порядке «живой очереди». В таком случае заместитель директора, курирующий техническое обеспечение деятельности МФЦ, обеспечивает составление акта о технической неисправности ЭСУО «Дамаск» с фиксацией фактического времени неисправности.

5.4. Запись на прием осуществляется заявителем через электронный киоск в секторе информирования и ожидания МФЦ или путем предварительной записи по многоканальному телефону (3462) 206-926. Обслуживание заявителей по предварительной записи осуществляется по следующим адресам:

- Югорский тракт, 38;
- бульвар Свободы, 2;
- ул. Щепеткина, 14.

5.5. В случае записи через электронный киоск ЭСУО «Дамаск» заявитель принимается только в день записи. В случае предварительной записи заявитель может быть принят не позднее 14 календарных дней после дня осуществления записи, исключая день осуществления записи.

5.5. Одновременный прием одного заявителя в нескольких окнах не допускается. Одновременный прием нескольких заявителей в одном окне не допускается, за исключением случаев, когда они в соответствии с нормативными правовыми актами являются созаявителями по одной и той же услуге.

5.7. Результатом записи на прием через ЭСУО «Дамаск» является номерной талон подтверждения регистрации в очереди (далее – талон) с указанием фамилии заявителя и наименованием услуги.

5.8. Для получения одной услуги выдается один талон. Если заявитель желает получить несколько разноименных услуг или услуг разных органов, то ему необходимо зарегистрироваться в очереди такое количество раз, какое количество услуг он желает получить, за исключением услуг, предоставление которых организовано в рамках одной жизненной ситуации.

5.9. В случае обращения за предоставлением услуг в рамках жизненных ситуаций, заявитель оформляет один талон на любую из необходимых услуг, входящую в «жизненную ситуацию».

5.10. В случае обращения заявителей – физических и юридических лиц за получением нескольких услуг, допускается прием документов в одном окне без оформления дополнительных талонов заявителем в случае, если требуемые услуги предоставляются одним органом государственной власти, территориальным государственным внебюджетным фондом или структурным подразделением Администрации города Сургута, или предоставление которых организовано в рамках одной жизненной ситуации.

5.11. В зависимости от количества выданных талонов ЭСУО «Дамаск» прекращает регистрацию заявителей в очереди и выдачу талонов. Время окончания выдачи талонов определяется по каждой услуге автоматически, когда максимальная продолжительность приема документов, предусмотренная административным регламентом предоставления конкретной услуги, превышает время, оставшееся до конца рабочего дня МФЦ. В случае отсутствия административного регламента или отсутствия в нем продолжительности приема документов в минутах, время окончания выдачи талонов устанавливается исходя из необходимых затрат времени на прием документов по одной услуге.

5.12. За 1 час 30 минут до окончания рабочего дня по адресу: Югорский тракт, 38, прекращается самостоятельное получение заявителями талонов в электронном киоске ЭСУО «Дамаск». С этого момента выдача талонов осуществляется администраторами ОИСО с учетом положений пунктов 5.8-5.10 и иных положений настоящего раздела Регламента.

5.13. Прием запросов заявителей о предоставлении услуг осуществляется в окнах сектора приема заявителей МФЦ, на которых указывается: номер окна, фамилия, имя, отчество специалиста, осуществляющего прием. При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне и номера окна заявитель должен незамедлительно подойти к указанному окну. Время ожидания заявителя экспертом I категории операционного отдела составляет не более 2-х минут с момента первого вызова заявителя на обслуживание ЭСУО «Дамаск» с тремя повторными вызовами заявителя через каждые 30 секунд. Фамилия (наименование юридического лица) и наименование услуги, указанные в талоне, должны соответствовать фамилии обратившегося заявителя либо фамилии (наименованию) представляемого им физического или юридического лица, и требуемой услуге. При отсутствии заявителя в течение установленного времени эксперт I категории операционного отдела осуществляет вызов следующего заявителя путем нажатия кнопки

«Следующий» на пульте ЭСУО «Дамаск». В таком случае номер в очереди заявителя, не явившегося после вызова, не восстанавливается.

5.14. Старший администратор ОИСО вправе аннулировать выданные талоны в случае:

5.14.1. Наличия в очереди пяти или более талонов на одну фамилию, по первому из которых заявитель не явился после вызова на обслуживание.

5.14.2. Обращения заявителя с просьбой об аннулировании выданного талона, на котором ставится отметка об отказе от приема и подпись заявителя.

5.14.3. В иных исключительных случаях, когда это необходимо для соблюдения прав иных заявителей, по указанию уполномоченных должностных лиц МФЦ.

5.15. Обслуживание заявителя сопровождается аудио и видеозаписью. Во время обслуживания эксперт I категории четко произносит наименование услуги, за которой обратился заявитель или его представитель, Ф.И.О. обратившегося, название каждого документа, который эксперт I категории принимает от заявителя и передает заявителю.

5.16. Если в процессе оказания услуги заявителю требуется консультация, то допускается консультирование при приеме документов в рамках органа, по которому оформляется услуга. По услугам иных органов заявитель обращается в «окно справок» в порядке очереди.

5.17. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления на конкретную услугу, которую он желает получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

5.18. Правом внеочередного обслуживания в МФЦ обладают граждане следующих категорий: инвалиды ВОВ и участники ВОВ, инвалиды I и II групп, граждане старше 80 лет, заявители, находящиеся в МФЦ с детьми до 1 года или детьми-инвалидами. Чтобы воспользоваться правом внеочередного обслуживания, гражданам указанных льготных категорий необходимо обратиться к администратору ОИСО МФЦ и предъявить подтверждающий документ (удостоверение инвалида ВОВ или участника ВОВ, справку, подтверждающую факт установления инвалидности, документ, удостоверяющий личность и содержащий отметку о дате рождения, свидетельство о рождении ребенка или документ, удостоверяющий личность с внесенными данными о дате рождения ребенка).

5.19. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

5.20. В ходе приема запросов заявителей о предоставлении услуг эксперт I категории операционного отдела МФЦ:

5.20.1. Устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Документ, удостоверяющий личность заявителя, принимается без съемной обложки и возвращается заявителю по окончании приема, за исключением необходимости передачи документа в орган, предоставляющий соответствующую услугу. В случае отсутствия у заявителя документа,

удостоверяющего личность, прием прекращается, осуществляется вызов следующего заявителя.

Сверяет номер талона заявителя с номером, который отображается в пульте оператора на экране компьютера. В случае приема граждан в порядке «живой очереди» в связи с технической неисправностью ЭСУО «Дамаск», проставляет соответствующую отметку на расписке в приеме документов с указанием времени начала обслуживания.

5.20.2. Устанавливает полномочия представителя – в случае обращения уполномоченного представителя физического или юридического лица.

5.20.3. До начала приема документов проводит первичную проверку представленных документов на предмет их полноты и соответствия требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами.

5.20.4. В случае отсутствия заявления, заполненного заявителем в соответствии с установленными требованиями, формирует заявление в АИС МФЦ Югры или ином программном комплексе, указанном в пункте 2.6 настоящего Регламента (при отсутствии технической возможности – заполняет шаблон заявления в электронном виде и распечатывает его), исходя из представленных заявителем документов и сведений. Заявитель проверяет правильность заполнения заявления, подтверждает верность указанных в нем данных, собственноручно подписывает заявление.

5.20.4.1. В случае, если заявление формируется с использованием АИС МФЦ Югры на базе «Социально-платежной карты «Югра» или облачного сервиса «О7.МФЦ», предлагает заявителю заполнить и подписать согласие на обработку персональных данных третьей стороной (соответственно БУ ХМАО – Югры «Окружной центр информационно-коммуникационных технологий» или ПАО «Ростелеком»). В случае отказа заявителя от заполнения и подписания согласия на обработку персональных данных осуществляется прием документов только на бумажном носителе для последующей передачи в орган, предоставляющий услугу. Заявителю выдается уведомление о возможных последствиях отказа от согласия на обработку персональных данных.

5.20.5. Проверяет соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам, заверяет соответствие копий оригиналам с указанием своих должности, фамилии, инициалов и даты приема документов).

5.20.6. В случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, осуществляет копирование и сканирование документов. В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» бесплатно осуществляется копирование следующих документов:

1) документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы,

удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;

2) документы воинского учета;

3) свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;

4) документы, подтверждающие предоставление лицу специального права на управление транспортным средством соответствующего вида;

5) документы, подтверждающие прохождение государственного технического осмотра (освидетельствования) транспортного средства соответствующего вида;

6) документы на транспортное средство и его составные части, в том числе регистрационные документы;

7) документы об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выдаваемые организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

8) справки, заключения и иные документы, выдаваемые организациями, входящими в государственную, муниципальную или частную систему здравоохранения;

9) решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;

10) удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки, а также документы, выданные федеральными органами исполнительной власти, в которых законодательством предусмотрена военная и приравненная к ней служба, и необходимые для осуществления пенсионного обеспечения лица в целях назначения и перерасчета размера пенсий;

11) документы о государственных и ведомственных наградах, государственных премиях и знаках отличия.

5.20.7. В случае предоставления заявителем неполного пакета документов или несоответствия документов установленным требованиям в письменной форме уведомляет заявителя о наличии возможных препятствий к предоставлению услуги, разъясняет порядок устранения указанных препятствий.

5.20.8. Выдает заявителю расписку в получении документов. Информировывает заявителя о сроках предоставления услуг, порядке получения результатов услуг и информации о ходе исполнения запросов о предоставлении услуг.

5.20.9. Регистрирует поступивший запрос в АИС МФЦ Югры или ином программном комплексе, вносит информацию о сформированном деле или предоставленной консультации в ПО «Реестр ГМУ»).

5.20.10. При наличии оснований для отказа в приеме документов, прямо предусмотренных нормативными правовыми актами, отказывает заявителю в приеме документов. По требованию заявителя оформляет, подписывает и

выдает заявителю письменный отказ в приеме документов с указанием причин отказа.

5.20.11. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, прямо предусмотренных нормативными правовыми актами, отказывает заявителю в предоставлении услуги (если на МФЦ возложена функция по предоставлению услуг в полном объеме). Оформляет, подписывает и выдает заявителю письменный отказ в предоставлении услуги с указанием причин отказа в порядке, установленном соответствующим административным регламентом или иными нормативными правовыми актами.

5.20.12. Предлагает заявителю оценить качество приема посредством пульта оценки качества.

5.20.13. Информировывает заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных услуг посредством автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

5.20.14. Формирует пакет документов заявителя в электронном виде (при необходимости) и на бумажном носителе для передачи курьеру.

5.20.14.1. Пакет документов должен содержать: заявление, расписку со штрих-кодом или карточку заявителя, содержащую штрих-код соответствующей заявки, талон или отметку на расписке.

5.21. В случае если в конце рабочего дня МФЦ заявитель обратился за предоставлением нескольких услуг, эксперт 1 категории начинает прием заявителя, если установленное время на прием документов для предоставления хотя бы одной из услуг, необходимых заявителю, позволит закончить ее оформление до конца рабочего времени. Если установленное время на прием документов для предоставления услуги превышает время, оставшееся до конца рабочего дня МФЦ, прием документов заявителя не осуществляется.

5.22. В случае если в конце рабочего дня в окне начат прием заявителя, желающего получить несколько услуг, по которым суммарная максимальная продолжительность приема документов превышает время, оставшееся до конца рабочего дня, эксперт 1 категории операционного отдела МФЦ:

5.22.1. Заранее информирует заявителя об установленном порядке приема в конце рабочего дня.

5.22.2. Прекращает прием документов, когда установленная продолжительность приема документов, предусмотренная административным регламентом предоставления очередной услуги, превышает время, оставшееся до конца рабочего дня МФЦ.

5.22.3. Разъясняет заявителю порядок записи на прием, в том числе возможность предварительной записи.

5.23. В случае отключения электроэнергии, объявления пожарной или иной тревоги, проведения учений и других мероприятий, проведение которых возможно исключительно вне приема граждан, возникновения иных экстренных обстоятельств, допускается прекращение приема заявителей на все время действия таких обстоятельств.

5.24. В случае, если заявитель покидает окно приема, в том числе оставив свои документы, эксперт 1 категории операционного отдела МФЦ составляет акт об отсутствии заявителя, в котором указываются Ф.И.О. заявителя, время, когда заявитель покинул окно приема, количество оставленных документов. Эксперт 1 категории операционного отдела МФЦ передает документы заявителя начальнику смены МФЦ, прекращает прием, осуществляет вызов следующего заявителя. Оставленные документы возвращаются заявителю начальником смены МФЦ под роспись в акте отсутствия заявителя, на основании документа, удостоверяющего личность заявителя. В таком случае номер в очереди заявителя, покинувшего окно приема, не восстанавливается.

5.24.1. В исключительных случаях (срочная необходимость кормления или ухода за ребенком) прием заявителя, покинувшего окно приема, не прекращается.

В таких случаях эксперт 1 категории операционного отдела МФЦ обязан обратиться к ведущему эксперту операционного отдела МФЦ за разрешением продолжения приема. При получении разрешения эксперт 1 категории операционного отдела МФЦ продолжает формирование заявления, проверку предоставленных документов, их копирование и (или) сканирование, иные действия по приему документов, которые можно осуществить без участия заявителя. Время ухода и возвращения заявителя эксперт 1 категории операционного отдела МФЦ фиксирует в акте отсутствия заявителя, который в конце смены передает ведущему эксперту.

В случае отсутствия заявителя в течение 10 минут прием прекращается в порядке, предусмотренном пунктом 5.24 настоящего Регламента.

5.25. Пакеты дел, сформированные в ходе приема заявителей, передаются курьеру посредством ПО «Реестр ГМУ» для дальнейшего направления в отдел контроля и межведомственного взаимодействия (далее - ОКИМВ).

5.26. Специалисты ОКИМВ при приеме документов заявителей от курьера осуществляют первичную проверку пакета на комплектность, указанную в п. 5.20.14.1.

5.26.1. В случае отсутствия на расписке штрих-кода или карточки заявителя, содержащей штрих-код соответствующей заявки, пакет документов возвращается на доработку в операционный отдел.

5.26.2. В случае отсутствия талона или отметки на расписке, подтвержденной актом о неисправности ЭСУО «Дамаск», специалист ОКИМВ составляет уведомление по форме, согласно приложению 2 к настоящему Регламенту, на имя начальника операционного отдела (а в случае его отсутствия – на имя ведущего эксперта операционного отдела). Проверка действий экспертов 1 категории операционного отдела МФЦ должна быть завершена не позднее двух часов с момента получения надлежаще оформленного уведомления. В случае выявления нарушений в процедуре приема заявления и документов заявителей на предоставление государственных и муниципальных услуг, составляется акт о нарушении порядка приема документов и немедленно сообщается директору или

заместителю директора, курирующему предоставление услуг в МФЦ. Акт о нарушении порядка приема документов с пакетом документов передается в юридический отдел МФЦ для проведения служебного расследования.

До завершения проверки пакет документов находится в ОКиМВ в статусе «Экспертиза пакета документов».

Информация о фактах, указанных в абзаце первом настоящего пункта, еженедельно направляется начальником операционного отдела директору МФЦ с указанием результатов проверок и служебных расследований.

6. Выдача заявителю результатов предоставления услуг.

6.1. Заявитель вправе получить результаты предоставления услуг: при личном обращении в МФЦ; в органе, предоставляющем услугу, или иным способом, предусмотренным в административном регламенте предоставления соответствующей услуги, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии. Способ получения результата предоставления услуги заявитель указывает в заявлении при приеме документов на предоставление услуги. Ориентировочная дата получения результатов предоставления государственных или муниципальных услуг указывается в расписке в получении документов.

6.2. При обращении заявителя (его представителя) документовед отдела выдачи МФЦ выдает документы, являющиеся результатом предоставления услуги, либо мотивированный отказ в предоставлении услуги при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), и документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя. Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в расписке в получении документов.

Полномочия законного представителя несовершеннолетнего лица подтверждаются свидетельством о рождении (в случае несоответствия фамилии в свидетельстве о рождении и в документе, удостоверяющем личность законного представителя – с приложением свидетельств о заключении брака, о расторжении брака, о перемене имени) или документом, подтверждающим полномочия опекуна или усыновителя.

6.3. Вызов заявителя на обслуживание в окна выдачи, установление личности заявителя при выдаче документов осуществляются в соответствии с пунктами 5.13, 5.20.1 настоящего Регламента.

6.4. После выдачи результата предоставления услуги документовед отдела выдачи МФЦ информирует заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных услуг посредством автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

6.5. Невостребованные результаты предоставления услуг и невестребованные мотивированные отказы в предоставлении услуг хранятся в МФЦ в течение 90 календарных дней со дня поступления их в МФЦ

из органа, предоставляющего услугу, если иной срок не предусмотрен соглашением о взаимодействии. По истечении указанного срока невостребованные документы передаются в орган, предоставляющий соответствующую услугу.

7. Ответственность работников МФЦ.

7.1. Работники МФЦ несут административную ответственность за нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг и законодательства о персональных данных в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

7.2. Работники МФЦ несут дисциплинарную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них трудовых обязанностей, в том числе за несоблюдение должностных инструкций, положений о структурных подразделениях МФЦ, настоящего Регламента, иных приказов директора МФЦ в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.3. Работники МФЦ несут материальную ответственность за причиненный работодателю ущерб в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.4. Работники МФЦ в соответствующих случаях несут гражданско-правовую и уголовную ответственность согласно законодательству Российской Федерации.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) МФЦ и его работников

8.1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением или жалобой (далее также – обращение) на действия (бездействие) МФЦ и его работников в ходе предоставления услуг в органы местного самоуправления города Сургута, судебные органы.

8.2. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) МФЦ и его работников в досудебном (внесудебном) порядке:

- директору МФЦ;
- заместителю главы Администрации города Сургута, курирующему деятельность МФЦ;
- Главе города Сургута.

8.3. Предметом обжалования может быть:

8.3.1 Нарушение сроков предоставления услуг.

8.3.2. Требование предоставления документов, не предусмотренных административным регламентом.

8.3.3. Некорректное поведение работников МФЦ по отношению к заявителю.

8.3.4. Неверная информация, предоставленная работником МФЦ заявителю.

8.3.5. Иные действия (бездействие), нарушающие права и свободы заявителя.

8.4. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МФЦ, через администратора МФЦ) или в форме электронного документа, подписанного электронной подписью (на адрес электронной почты МФЦ), а также обратиться лично к директору МФЦ в установленные часы приема граждан по личным вопросам.

8.5. Информация о времени личного приема директора МФЦ размещается на информационных стендах МФЦ. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Запись на личный прием осуществляется:

8.5.1. в кабинете № 215 по адресу: проезд Советов 4 (приемная МКУ «МФЦ г. Сургута») в рабочие дни месяца: в понедельник - с 9.00 до 18.00, со вторника по пятницу с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

8.5.2. у стойки администратора зала в помещении МКУ «МФЦ г. Сургута», расположенной по адресу: Югорский тракт, 38, в рабочие дни месяца: с понедельника по пятницу - с 08.00 до 20.00, в субботу с 8.00 до 18.00 (без перерыва на обед);

8.5.3. не позднее двух дней до установленного дня личного приема.

8.6. В письменном обращении (обращении в форме электронного документа) указываются:

8.6.1. Наименование МФЦ, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

8.6.1. Фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения представителя).

8.6.2. Почтовый и/или электронный адрес и номер контактного телефона.

8.6.3. Предмет обращения.

8.6.4. Личная подпись заявителя или его уполномоченного представителя (для письменных обращений).

8.7. Дополнительно могут быть указаны:

8.7.1. Причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением.

8.7.2. Обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия для их реализации.

8.7.3. Иные сведения, которые гражданин считает необходимыми сообщить.

8.8. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (обращению в форме электронного документа) соответствующие документы и материалы либо их копии.

8.9. При рассмотрении обращения заявитель (представитель заявителя) имеет право:

8.9.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

8.9.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну либо персональные данные других граждан.

8.9.3. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения заявления и (или) жалобы.

8.10. Срок рассмотрения обращения директором МФЦ – 30 дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях, а также в случае необходимости направления запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, иные организации директор МФЦ вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о таком продлении гражданина, направившего обращение.

8.11. По результатам рассмотрения обращения, жалоба признается обоснованной, частично обоснованной или необоснованной. В зависимости от обоснованности жалобы и в случае наличия в жалобе конкретных требований заявителя, принимается также решение об удовлетворении требований заявителя и об устранении обстоятельств, послуживших причиной обжалования, либо об отказе в удовлетворении требований. К работнику МФЦ, допустившему нарушения, могут быть меры ответственности в соответствии с действующим законодательством

8.12. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

8.13. МФЦ вправе оставить обращение без ответа по существу в следующих случаях:

8.13.1. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника МФЦ или должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю в таком случае сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

8.13.2. Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

8.13.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.13.4. Если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении гражданину, направившему обращение, направляется уведомление по адресу, указанному в обращении.

8.14. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.

**муниципальное казенное учреждение
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг
города Сургута»**

**Уведомление
о возможном нарушении установленного порядка
приема документов от заявителя**

г. Сургут

«__» _____ 201__

В ходе проверки документов, переданных в отдел контроля и межведомственного взаимодействия, выявлено отсутствие:

- талона _____
- отметки на расписке, подтвержденной актом о неисправности ЭСУО

«Дамаск» _____

в отношении дела № _____.

В соответствии с пунктом 5.26.2 регламента деятельности МКУ «МФЦ г. Сургута», прошу провести проверку действий эксперта I категории операционного отдела МФЦ _____

(Ф.И.О. эксперта I категории операционного отдела МФЦ)

не позднее двух часов с момента получения настоящего уведомления.

Уведомление составил
ведущий эксперт отдела
контроля и межведомственного
взаимодействия МКУ «МФЦ г. Сургута» :

(подпись)

(расшифровка)

Уведомление получил в _____ часов _____ минут «__» _____ 201__ :
(время получения) (дата получения)

(должность работника
операционного отдела)

(подпись)

(расшифровка)