

## Соглашение № 88

### о взаимодействии между автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и Администрацией города Сургута

г. Ханты-Мансийск

«02» 06 2021 г.

Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры», в лице директора Михайлова Владимира Александровича, действующего на основании Устава, далее именуемый «МФЦ», с одной стороны, и Администрация города Сургута, в лице Главы города Филатова Андрея Сергеевича, действующего на основании Устава города, далее именуемая «Администрация города», с другой стороны, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящее Соглашение о нижеследующем.

#### 1. Предмет Соглашения

1.1. Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия Сторон при организации в филиале автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте (далее – филиал МФЦ) приема обращений (заявлений) потребителей по вопросам защиты их прав и направление принятых обращений (заявлений) в адрес отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города (далее – Отдел), для рассмотрения и подготовки ответов по результатам рассмотрения (далее – Услуга).

1.2. Услуга оказывается Отделом в соответствии с Порядком рассмотрения обращений потребителей по вопросам защиты их прав, утвержденным постановлением Администрации города Сургута от 04.12.2017 № 10545.

1.3. Участие филиала МФЦ осуществляется на основании Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

#### 2. Права и обязанности Отдела

2.1. Отдел при предоставлении услуги в филиале МФЦ вправе:

2.1.1. Направлять запросы и обращения в филиал МФЦ по вопросам, относящимся к сфере деятельности филиала МФЦ.

2.1.2. Выступать с предложением о пересмотре сроков и условий, установленных настоящим Соглашением.

2.1.3. Направлять предложения по совершенствованию деятельности филиала МФЦ по организации и взаимодействию при приеме обращений (заявлений), указанных в пункте 1.1 настоящего Соглашения.

2.2. Отдел при предоставлении услуги в филиале МФЦ обязан:

2.2.1. Подготавливать и передавать в филиал МФЦ документы и информацию, необходимые для предоставления услуг.

2.2.2. Предоставлять по запросу филиала МФЦ разъяснения о порядке и условиях приема обращений (заявлений), указанных в пункте 1.1 настоящего Соглашения.

2.2.3. Обеспечивать предоставление на основании запросов филиала МФЦ необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению услуг.

2.2.4. Информировать заявителей о возможности получения услуг в филиале МФЦ.

2.2.5. Принимать от филиала МФЦ полученные от заявителей документы.

2.2.6. Определить лиц, ответственных за взаимодействие с филиалом МФЦ по вопросам предоставления услуг.

2.2.7. Перед началом оказания услуги, указанной в пункте 1.1 настоящего Соглашения, провести обучение сотрудников филиала МФЦ о порядке приема обращений (заявлений) о нарушении прав потребителей.

### **3. Права и обязанности филиала МФЦ**

3.1. Филиал МФЦ вправе:

3.1.1. Запрашивать и получать от Отдела документы и информацию, необходимые для предоставления услуг.

3.1.2. Выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий, установленных настоящим Соглашением.

3.1.3. Направлять запросы и обращения в Отдел по вопросам, относящимся к предоставлению услуг.

3.1.4. Направлять предложения по совершенствованию деятельности Отдела по взаимодействию с филиалом МФЦ при предоставлении услуг.

3.2. Филиал МФЦ обязан:

3.2.1. Принимать от граждан (далее – заявителей) заявления о нарушении прав потребителей, в соответствии с регламентом взаимодействия филиала автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте и отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута (далее – Регламент) (Приложение № 1 к настоящему Соглашению).

3.2.2. Предоставлять на основании запросов и обращений Отдела необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности филиала МФЦ, в части предоставления услуг согласно настоящему Соглашению.

3.2.3. Обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен

в соответствии с федеральным законом.

3.2.4. Осуществлять взаимодействие с Отделом в соответствии с настоящим Соглашением, нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность филиала МФЦ, в случае если это предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3.2.5. Соблюдать при предоставлении услуг требования нормативных правовых актов, регулирующих порядок их предоставления.

3.2.6. Обеспечивать защиту передаваемых и получаемых из Отдела сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этих сведений в филиал МФЦ, в том числе в автоматизированные информационные системы филиала МФЦ и до момента их поступления в Отдел, либо до момента их передачи заявителю.

3.2.7. Обеспечивать информирование заявителей о порядке предоставления услуги (режим работы Отдела, контактные телефоны, документы, необходимые для предоставления услуги, срок предоставления услуги) путем размещения на официальном сайте автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры»: [www.mfchmao.ru](http://www.mfchmao.ru) и информационных стендах в помещениях филиала МФЦ актуальной и исчерпывающей информации с образцами заполнения рекомендуемой формы бланка обращения (заявления) и перечнем документов, необходимых для предоставления услуг.

3.2.8. Использовать полученные документы и информацию исключительно для целей, связанных с предоставлением услуг.

#### **4. Порядок информационного обмена**

4.1. Информационный обмен между Отделом и филиалом МФЦ осуществляется на бумажных носителях в виде пакетов документов, сформированных в соответствии с перечнем, определенным Регламентом, в результате приема заявителей по услуге, указанной в пункте 1.1 настоящего Соглашения.

4.2. Передача документов и информации осуществляется на безвозмездной основе по реестру приема-передачи документов, составленному в двух экземплярах для каждой из сторон.

#### **5. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей**

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Соглашению, а также за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований к обработке персональных данных и (или) иной информации, необходимой для предоставления услуг, стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## 6. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления услуг в филиале МФЦ

6.1. Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности филиала МФЦ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации за счёт средств лимитов бюджетных ассигнований, предусмотренных государственным заданием автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры».

## 7. Срок действия Соглашения

7.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами и действует до 31 декабря 2021 года.

7.2. Настоящее Соглашение считается пролонгированным на следующий календарный год, в случае если ни одна из Сторон не заявит письменно другой Стороне о своем намерении прекратить его действие не позднее, чем за один месяц до предполагаемой даты окончания действия настоящего Соглашения.

7.3. Все изменения, дополнения в настоящее Соглашение вносятся в письменной форме, путем заключения дополнительного соглашения.

7.4. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой Стороны Соглашения.

## 8. Адреса и подписи Сторон

Автономное учреждение  
Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг Югры»

Администрация города Сургута

628012, Россия, Ханты-Мансийский  
автономный округ – Югра, г. Ханты-  
Мансийск, ул. Энгельса, д. 45

628408, Россия, Ханты-Мансийский  
автономный округ - Югра, г. Сургут,  
ул. Энгельса, 8



В.А. Михайлов

2021 г.

М.П.






А.С. Филатов

2021 г.

М.П.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Проект Соглашения о взаимодействии между автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и Администрацией города Сургута в части приема обращений потребителей по вопросам защиты их прав и направление принятых обращений в адрес отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города, для рассмотрения и подготовки ответов по результатам рассмотрения

Должность, Ф.И.О	Возможные замечания/предложения к проекту Соглашения	Дата, подпись
Заместитель Главы города А.М. Кириленко		
Правовое управление Администрации города <i>начальник ОПСОБЗУДА А.А. Моцаевский</i>		12.08.2019
Начальник отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Д.А. Гаврикова		

Исполнитель:  
Ружинских Светлана Валерьевна,  
специалист-эксперт отдела потребительского рынка  
и защиты прав потребителей  
тел.: (3462) 23-04-65

**Регламент взаимодействия филиала автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте и отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута**

**Раздел I. Общие положения**

1.1 Настоящий Регламент взаимодействия филиала автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте (далее – филиал МФЦ) и отдела потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Сургута (далее – Отдел) по организации приема обращений (заявлений) потребителей по вопросам защиты их прав и направлению принятых обращений (заявлений) в адрес Отдела, для рассмотрения и подготовки ответов по результатам рассмотрения, определяет порядок взаимодействия Сторон при выполнении следующих функций:

1.1.1. Информирование заявителей о порядке приема обращений (заявлений) потребителей в филиале МФЦ.

1.1.2. Прием обращений (заявлений) потребителей в филиале МФЦ.

1.1.3. Информационный обмен и взаимодействие между Отделом и филиалом МФЦ при приеме и передаче документов.

**Раздел II. Информирование по вопросам приема обращений (заявлений) потребителей**

2.1. Филиал МФЦ обеспечивает размещение информации о предоставлении услуги на следующих ресурсах:

- помещение филиала МФЦ, в том числе в секторе информирования и приема заявителей;

- официальный сайт автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры»: [www.mfchmao.ru](http://www.mfchmao.ru).

2.2. Информирование о порядке приема и рассмотрении Отделом обращений (заявлений) потребителей производится сотрудниками филиала МФЦ при личном обращении заявителей и/или посредством многоканального телефона.

В ходе информирования при личном обращении заявителей сотрудники филиала МФЦ выдают рекомендуемую форму заявления в соответствии с Приложением 2 к Приложению № 1 настоящего Соглашения.

2.3. Сотрудники филиала МФЦ осуществляют информирование заявителей по следующим вопросам: место нахождения и график работы Отдела, справочные телефоны, исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, основания для отказа в предоставлении услуги, срок предоставления услуги, место получения результата предоставления услуги.

2.4. Отдел обеспечивает размещение информации о возможностях получения услуги и иной информации в филиале МФЦ на следующих ресурсах:

- на информационных стендах Отдела;
- на официальном портале Администрации города;
- печатных и рекламных материалах (в том числе текстовых, аудио-видеоматериалов в СМИ).

### **Раздел III. Порядок приема обращений (заявлений)**

3.1. Филиал МФЦ обеспечивает прием обращений (заявлений) потребителей только при личном обращении в филиал МФЦ по графику работы, установленному локальными актами МФЦ.

3.2. Сотрудник филиала МФЦ при приеме от заявителей обращений (заявлений) и документов, указанных в перечне Приложения 1 к Приложению № 1 настоящего Соглашения:

3.2.1. Проверяет содержание заявления о предоставлении услуги на предмет наличия следующих сведений:

- реквизиты Отдела;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес либо номер факса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- суть обращения;
- личная подпись и дата обращения.

3.2.2. Сверяет копии предоставленных документов с их оригиналами, заверяет верность копий.

3.2.3. В случае неправильного заполнения сведений, предусмотренных пунктом 3.2.1 Регламента, сотрудник филиала МФЦ рекомендует заявителю устранить выявленные несоответствия.

3.2.4. Сотрудник филиала МФЦ не вправе отказать заявителю в приеме неверно заполненных документов. При наличии указанных несоответствий сотрудник филиала МФЦ составляет уведомление о наличии возможных препятствий при оказании услуги.

3.2.5. Сотрудник филиала МФЦ оформляет расписку в 2-х экземплярах о приеме документов от заявителя.

Один экземпляр расписки передает заявителю, второй помещает в персональное дело заявителя. В расписке указывается:

- дата предоставления документов от заявителя;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- перечень документов, предоставленных заявителем;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) сотрудника филиала МФЦ, принявшего документы и его подпись.

Выданная заявителю расписка является подтверждением приема комплекта документов.

3.1.7. Сотрудник филиала МФЦ осуществляет регистрацию принятого заявления потребителя в АИС «Реестр ГМУ».

#### **Раздел IV. Порядок информационного взаимодействия филиала МФЦ и Отдела при передаче документов**

4.1. Информационный обмен по услуге, оказываемой Отделом в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и муниципального образования городской округ Сургут осуществляется путём передачи на бумажных носителях в виде пакетов документов, сформированных в результате приема обращений (заявлений) потребителей в филиале МФЦ.

Документы на бумажных носителях, принятые в филиале МФЦ от заявителей в адрес Отдела доставляются посредством курьерской доставки ежедневно, в рабочие дни Отдела в период с 10.00 до 16.00 часов рабочего дня, следующего за днем приема документов в филиале МФЦ.

4.2. Порядок передачи документов посредством курьерской доставки.

Сотрудник филиала МФЦ:

4.2.2. Формирует из заявлений, предоставленных документов и описей дел персональные дела заявителей.

4.2.3. Проверяет соответствие документов в персональных делах заявителей сформированным описям документов дел.

4.2.4. Формирует в двух экземплярах и подписывает со стороны филиала МФЦ реестры приема-передачи персональных дел по форме, согласно Приложению 3 к Приложению № 1 настоящего Соглашения, в которых указывает номер персонального дела, дату приема-передачи, количество документов, находящихся в деле заявителя.

4.2.5. Формирует пакеты персональных дел для передачи в Отдел, вкладывает в них реестры приема-передачи персональных дел.

4.2.6. Осуществляет опломбирование (опечатывание) пакетов персональных дел способом, обеспечивающим защиту от несанкционированного доступа.

4.2.7. Передает опломбированные (опечатанные) пакеты персональных дел и реестры приема-передачи курьеру филиала МФЦ для передачи в Отдел.

4.3. Курьер филиала МФЦ доставляет пакеты персональных дел и реестры приема-передачи в Отдел, который обеспечивает прием указанных документов от курьера филиала МФЦ. Конкретное время для доставки документов определяется филиалом МФЦ в пределах рабочего времени Отдела.

4.4. Сотрудник Отдела:

4.4.1. Сотрудник Отдела проверяет целостность пломбы (печати). В случае нарушения целостности пломбы (печати) ответственный сотрудник Отдела,



не вскрывая пакет, составляет и подписывает акт о нарушении комплектности по форме, согласно Приложению 4 к Приложению № 1 настоящего Соглашения, где указывает наличие имеющихся повреждений, и передает его курьеру филиала МФЦ вместе с пакетом персональных дел и реестром приема-передачи. В реестр приема-передачи ответственный сотрудник Отдела не ставит никаких отметок и подписей, документы считаются не переданными в Отдел.

4.4.2. В случае отсутствия повреждений пломбы (печати) ответственный сотрудник Отдела вскрывает пакет персональных дел в присутствии курьера филиала МФЦ. Ответственный сотрудник Отдела проверяет, соответствует ли содержимое пакета персональных дел реестру приема-передачи, а также соответствует ли состав персональных дел распискам документов дел.

4.4.3. При отсутствии несоответствий ответственный сотрудник Отдела принимает персональные дела заявителей и подписывает два экземпляра реестра приема-передачи: один экземпляр оставляет у себя, второй экземпляр передает курьеру филиала МФЦ.

4.4.4. При выявлении несоответствия содержимого пакета персональных дел реестру приема-передачи ответственный сотрудник Отдела составляет и подписывает акт о нарушении комплектности по форме, согласно Приложению 4 к Приложению № 1 настоящего Соглашения. Ответственный сотрудник Отдела отмечает в реестре приема-передачи выявленные несоответствия, подписывает два экземпляра реестра приема-передачи, один экземпляр реестра оставляет у себя, второй экземпляр передает курьеру филиала МФЦ вместе с актом о нарушении комплектности и принимает персональные дела заявителей, в которых не выявлено несоответствий.

4.4.5. После приема документов из филиала МФЦ и их рассмотрения ответственный за предоставление услуги сотрудник Отдела выносит решение о предоставлении или отказе в предоставлении услуги в сроки, установленные Порядком рассмотрения обращений потребителей по вопросам защиты их прав, утвержденным постановлением Администрации города Сургута от 04.12.2017 № 10545.

4.5. Отдел осуществляет выдачу заявителю результата предоставления услуги, передача результата в филиал МФЦ не осуществляется.

## **Раздел V. Порядок рассмотрения жалоб**

5.1. Жалобы заявителей на действия (бездействие) Отдела, поступающие в письменной форме в филиал МФЦ, регистрируются в журнале регистрации входящих и исходящих писем филиала МФЦ, оформляются приложением к сопроводительному письму и направляются в Отдел в течение двух рабочих дней со дня поступления в филиал МФЦ способом курьерской доставки

5.2. Жалобы заявителей на действия (бездействие) филиала МФЦ в сфере оказания услуг Отдела, поступающие в Отдел в письменной форме, рассматриваются сотрудниками Отдела. При рассмотрении обращения (заявления) Отдел уведомляет филиал МФЦ о жалобе в письменной форме, с приложением копии жалобы заявителя, в котором запрашивает от филиала

МФЦ пояснения по жалобе. В случае, если доводы заявителя будут признаны обоснованными, Отдел направляет в филиал МФЦ требование об устранении выявленных нарушений, обязательное к исполнению в трехдневный срок.

5.3. Отдел в установленный срок направляет ответ на жалобу в адрес заявителя, с одновременной отправкой заверенной копии ответа в филиал МФЦ.

## Раздел VI. Контроль качества и мониторинг работы

6.1. Отдел обеспечивает учёт сроков предоставления услуги, в том числе: общее время предоставления услуги с момента обращения и время обработки заявления в филиале МФЦ.

Автономное учреждение  
Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг Югры»

Администрация города Сургута

628012, Россия, Ханты-Мансийский  
автономный округ – Югра, г. Ханты-  
Мансийск, ул. Энгельса, д. 45

628408, Россия, Ханты-Мансийский  
автономный округ - Югра, г. Сургут,  
ул. Энгельса, 8



В.А. Михайлов

2021 г.

М.П.



А.С. Филатов

2021 г.

М.П.

Приложение 1  
к Приложению № 1 к Соглашению  
от « 02 » 06 2011 г. № 88

### Перечень документов

1. Заявление.
2. Копия кассового или товарного чека либо документа, удостоверяющего факт и условия заключенного договора купли-продажи товара или договора о выполнении работ, оказании услуг.

Приложение 2  
к Приложению № 1 к Соглашению  
от «02» 06.2011 г. № 88

В отдел потребительского рынка  
и защиты прав потребителей  
Администрации города Сургута  
от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

проживающего (ей) по адресу: \_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

электронная почта \_\_\_\_\_

### заявление

\_\_\_\_\_ я заключил (а) договор \_\_\_\_\_  
(дата) (купли-продажи, на оказание услуг, на выполнение работ)

с \_\_\_\_\_  
(наименование торгового объекта, юридического лица, Ф.И.О. предпринимателя)

сумма заказа (договора) составила \_\_\_\_\_ рублей

\_\_\_\_\_ обнаружил (а) \_\_\_\_\_  
(дата) (недостатки товара, услуги, работы)

\_\_\_\_\_ обратился (лась) к продавцу (исполнителю) с требованиями \_\_\_\_\_  
(дата)

(виды требований)

(указать, отказали или нет)

Считаю, что мои права как потребителя нарушены. Прошу оказать помощь  
в выполнении моих требований.

Я согласен (согласна) на обработку персональных данных в соответствии  
с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Приложению № 1 к Соглашению  
от « 02 » 06.10.1 г. № 88

Филиал автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте

Реестр  
приема-передачи документов в отдел потребительского рынка и защиты прав  
потребителей Администрации города Сургута

Дата \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

№ п/п	ФИО заявителя	Номер дела	Дата формирования заявления	Количество документов
I.				

В данный реестр внесено дел: ( \_\_\_\_\_ )  
(цифрами и прописью)

Должность \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка)

Принято \_\_\_\_\_ дел  
(цифрами и прописью)

Наименование должности  
сотрудника, принимающего дела \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка)

Приложение 4  
к Приложению № 1 к Соглашению  
от «02» 06.2021 г. № 88

Филиал автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг Югры» в городе Сургуте

Акт о нарушении комплектности  
(целостности пломбы)

«    »      г. составлен акт о нарушении целостности (отсутствия)  
пломбы на пакетах персональных дел, доставленных из филиала МФЦ

---

(вид нарушения)

В соответствии с пунктом 4.4.1 Регламента документы возвращены  
в филиал МФЦ.

Курьер филиала МФЦ \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

Сотрудник отдела \_\_\_\_\_ Ф.И.О.