

УТВЕРЖДЕН**Приказом МБУ «МФЦ предоставление
государственных и муниципальных услуг
в Комаричском муниципальном районе»****от 09.12.2015 № 15****РЕГЛАМЕНТ****работы Муниципального бюджетного учреждения****«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в
Комаричском муниципальном районе»**

Настоящий Регламент работы Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Комаричском муниципальном районе» (далее – Регламент) разработан в соответствии с федеральным законодательством, законодательством Брянской области и определяет порядок организационного и документационного обеспечения работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Комаричском муниципальном районе» (далее - МФЦ).

1. Общие положения.

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок информационного взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Брянской области, органами местного самоуправления, организациями (далее по тексту - участники МФЦ) в целях обеспечения оперативного информационного обмена при предоставлении государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна» (оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также общественно значимых услуг через муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Комаричском муниципальном районе» (далее – МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе»).

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - это способ организации доступа физических и юридических лиц к получению государственных и муниципальных услуг путем территориального, информационного и (или) иного способа объединения территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Брянской области, органов местного самоуправления, а также развития межведомственного взаимодействия, в том числе, за счет обеспечения информационного обмена;

режим «одного окна» - это организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

государственная (муниципальная) услуга - деятельность уполномоченного органа государственной власти (муниципального органа), выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей;

заявитель - это физическое или юридическое лицо, обращающееся в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги;

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

участники МФЦ - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы власти Брянской области, органы местного самоуправления, организации, сотрудники которых осуществляют предоставление государственных и муниципальных услуг;

оператор МФЦ - организация (орган), обеспечивающая процессы работы МФЦ посредством взаимодействия с заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Брянской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг при наличии Соглашений с указанными органами, а также осуществляющая материально-техническое и хозяйственное обеспечение МФЦ;

результат предоставления государственной (муниципальной) услуги - оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной (муниципальной) услуги;

1.3. МФЦ в своей деятельности руководствуется:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 г. № 65 «О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)»;

- постановлением Правительства РФ от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

- постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 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»;

- законами Брянской области;

- соглашениями Администрации Брянской области с федеральными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления о взаимодействии по исполнению (предоставлению) соответствующих государственных и муниципальных услуг;

- Уставом Комаричского муниципального района;

- актами Главы администрации Комаричского муниципального района;

- уставом МФЦ и иными нормативно – правовыми актами.

1.4. Оператором услуг в Комаричском муниципальном районе является Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Комаричском муниципальном районе». Услуги, предоставляемые оператором МФЦ являются государственными и муниципальными.

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

1.6. Заявителями – получателями муниципальной услуги являются:

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;

- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- физические лица.

1.7. От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления муниципальных услуг могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности, а также представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

1.8. От имени физических лиц заявление на предоставление муниципальной услуги могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

1.9. Услуги оператора МФЦ являются бесплатными для заявителя. Плата за государственные и муниципальные услуги получаемые заявителем через оператора МФЦ взимается в случаях и порядке установленных действующим законодательством.

1.10. Перечень государственных и муниципальных услуг, получение которых возможно через оператора МФЦ определяется Приложением №1 к настоящему Регламенту.

2. Место и время работы МФЦ с заявителями.

2.1. Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Комаричском муниципальном районе» функционирует по адресу: 242400, Брянская область, п.Комаричи, ул. Советская, д. 11.

2.2. Работа в МФЦ организуется по следующему графику:

Понедельник	с 8.30 до 17.45 часов
Вторник	с 8.30 до 17.45 часов
Среда	с 8.30 до 17.45 часов
Четверг	с 8.30 до 17.45 часов
Пятница	с 8.30 до 16.30 часов
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

2.3. Прием документов от заявителей осуществляется специалистами оператора МФЦ, представителями участников МФЦ в день обращения заявителя или по предварительной

записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

2.4. Оператор МФЦ, представители участников МФЦ могут организовывать информационную работу с заявителями по телефону.

3. Требования к порядку оформления информации для заявителей.

3.1. Информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляется:

- непосредственно в МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе»;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных раздаточных материалов (брошюр, буклетов, календарей и т.д.).

3.2. Основные требования к порядку информирования о правилах предоставления государственных и муниципальных услуг:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;
- четкость в изложении информации об административных процедурах;
- полнота информирования об административных процедурах;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

3.3. Информационные стенды в отделах МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом - Times New Roman, формат листа А-4, текст – прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля – 1 см. в круговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

3.4. На информационных стендах в помещениях МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» размещается следующая информация:

- режим работы, адрес МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе», номер телефона отдела обработки телефонных вызовов населения (режим «on-line»), адрес электронной почты;

- почтовые адреса, телефоны, фамилии руководителей органов, взаимодействующих с МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» при оказании услуг;

- порядок получения консультаций (справок) об оказании муниципальных услуг;

- перечень услуг, предоставляемых через МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе», с указанием сроков их исполнения;

- бланки заявлений, представляемых заявителем на получение муниципальных услуг;

- образцы заполнения заявлений на получение муниципальных услуг;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальных услуг;

- основания для отказа в предоставлении муниципальных услуг;

- перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;

- сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет-адресах органов, предоставляющих муниципальные услуги;

- другая информация, необходимая для получения муниципальных услуг.

3.5. МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

3.6. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, лично или по телефону являются сотрудники МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» (специалисты отдела обработки телефонных вызовов населения, отдела по работе с гражданами и организациями).

Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) по вопросам предоставления муниципальных услуг, должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию, имя и отчество, должность, а затем в вежливой форме чётко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

Если специалист не может ответить на вопрос самостоятельно, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе». Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое

удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Рекомендуемое время для телефонного разговора не более 10 минут, личного устного информирования – не более 20 минут.

3.7. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе», по вопросам, входящим в компетенцию МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе», ответ на данное обращение осуществляется в форме направления электронного письма на адрес электронной почты заявителя или посредством почтового отправления, если ответ должен быть направлен в письменной форме, которое должно содержать четкие ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, должность и подпись уполномоченного лица. Ответ на обращение направляется заявителю в течение 3-х дней с момента получения данного обращения исполнителем.

4. Порядок работы оператора МФЦ, представителей участников МФЦ с заявителями.

4.1. Сотрудники оператора МФЦ, представители участников МФЦ предоставляют консультации заявителям, в том числе:

4.1.1. осуществляют взаимодействие с заявителями по телефону (ведут запись на прием в МФЦ, разъясняют порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных и муниципальных услуг);

4.1.2. осуществляют консультирование заявителей по вопросам, касающимся порядка, способов предоставления услуг в МФЦ;

4.1.3. выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение государственных и муниципальных услуг.

4.1.4. консультации по вопросам оказания государственной или муниципальной услуги предоставляются специалистами МФЦ, оказывающими государственную или муниципальную услугу, в том числе специалистами целенаправленно выделенными участниками МФЦ.

4.1.5. консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается предоставление справочной информации.

4.1.6. консультации предоставляются по следующим вопросам:

- предоставление перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

- предоставление источника получения документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- по времени приема и выдачи документов;

- о сроках предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

4.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.3. Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Заявители, предоставившие в МФЦ документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- об отказе в предоставлении услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

4.4. Информация об отказе в предоставлении услуги направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

4.5. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления услуги посредством телефона, средств Интернета, электронной почты или личного посещения МФЦ.

4.6. Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителю указывается (называется) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляется информация об этапе на котором находится предоставленный им пакет документов.

4.7. Сотрудники оператора МФЦ, представители участников МФЦ осуществляют прием документов от заявителей в следующей последовательности:

4.7.1. принимают от заявителя заявление на предоставление государственной или

муниципальной услуги и согласие заявителя на обработку персональных данных, контактные данные заявителя;

4.7.2. принимают от заявителя заявление на получение государственной или муниципальной услуги и заполненные в установленной форме прилагаемые к ним документы (или доверенности);

4.7.3. проверяют правильность оформления заявлений, соответствие предоставленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям административного регламента. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствии установленным формам и бланкам, оператор МФЦ, представитель участника МФЦ уведомляет заявителя о возможности получения отказа в предоставлении услуги;

4.7.4. регистрируют предоставленные заявителем заявления, а также прилагающиеся документы в журнале регистрации, вносят данные о принятых документах в электронную базу данных;

4.7.5. готовят и распечатывают расписку в двух экземплярах. Один экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной и муниципальной услуги. Получение заявителем расписки подтверждает факт приема оператором МФЦ, представителем участника МФЦ комплекта документов от заявителя;

4.7.6. заявитель вправе отозвать свое заявление в период предоставления услуги оператором МФЦ. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти Брянской области, органы местного самоуправления для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

4.8. Дополнительное взаимодействие сотрудников оператора МФЦ с заявителями допускается в следующих случаях:

4.8.1. необходимости доукомплектации пакета документов, представляемых заявителем для получения государственной или муниципальной услуги, о чем сотрудники оператора МФЦ извещают об этом заявителя по указанному им контактному телефону, а в случае невозможности извещения заявителя по телефону, заявитель извещается по почте заказным письмом с уведомлением (фактом, подтверждающим такое взаимодействие является дополнительная расписка, выданная оператором МФЦ, представителем участника МФЦ заявителю, уведомление о доставке письма);

4.8.2. необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместное решение иных технических вопросов;

4.8.3. необходимости подтверждения оплаты (предоставление платежных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе или на возмездной основе с оплатой согласования.

4.9. Оператор МФЦ осуществляет выдачу заявителю результат предоставления государственных или муниципальных услуг в следующей последовательности:

4.9.1. Заявитель уведомляется сотрудником оператора МФЦ, представителем участника МФЦ по телефону и электронной почте о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определенного административным регламентом. В случае если сотрудник оператора, представитель участника МФЦ не смог дозвониться до заявителя, либо заявитель не указал контактного телефона, заявителю на указанный им почтовый адрес, в течение двух рабочих дней после получения последнего документа, определенного административным регламентом, отправляется заказное письмо с уведомлением, подтверждающее готовность документов. В письме указывается номер телефона МФЦ, на который заявитель может позвонить и договориться о времени приема, адрес места нахождения МФЦ.

4.9.2. Оператор МФЦ, представитель участника МФЦ договаривается с заявителем (по телефону или лично при явке заявителя) о дате и времени приема в МФЦ.

4.9.3. Результаты предоставления услуги МФЦ выдаются заявителю (представителю заявителя) предъявившему следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность заявителя либо его представителя;
- первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплектность документов, выданной заявителю, либо его представителю в день подачи заявления, а также и дополнительных расписок;
- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

4.9.4. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго экземпляра расписки из электронного журнала регистрации контроля обращений заявителей в МФЦ, который ведется оператором МФЦ.

5. Порядок взаимодействия оператора МФЦ с участниками МФЦ.

5.1. Оператор МФЦ взаимодействует с участниками МФЦ в порядке, установленном административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, соглашениями о межведомственном взаимодействии и информационном обмене:

5.1.1. оператор МФЦ на основании принятых от заявителя документов формирует информационный запрос в адрес участников МФЦ. К запросу могут прилагаться копия или один из экземпляров заявления, содержащего согласие на обработку персональных данных, полученного от заявителя. Содержание и формат запроса определяется регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги или соответствующим электронным регламентом;

5.1.2. оператор МФЦ принимает от участников МФЦ результаты обработки информационного запроса, вносит данные о заявителе в дело заявителя;

5.1.3. оператор МФЦ передает заявление о предоставлении государственной или муниципальной услуги полученное от заявителя с прилагающимся к нему пакетом документов и другими документами, полученными оператором МФЦ для заявителя, участнику МФЦ в соответствии с административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги;

5.1.4. оператор МФЦ принимает от участников МФЦ документы, свидетельствующие о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

6. Работа оператора и участников МФЦ при обработке документов.

6.1. Сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ осуществляют обновление базы знаний по услугам, предоставление которых может происходить на базе МФЦ. База знаний необходима для максимизации скорости и качества предоставления услуг оператором и участниками МФЦ (в том числе, консультационных).

6.2. Сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ осуществляют ведение журнала регистрации заявлений и электронной базы данных поступивших и отправленных документов по делам заявителя (электронной базы документооборота).

6.3. Сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ обрабатывают входящую документацию, осуществляют доукомплектацию документов по ведомствам и услугам, ксерокопирование и т.п.

6.4. Сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ отслеживают своевременность предоставления государственных или муниципальных услуг, по заявлениям поступившим в МФЦ.

6.5. В случае приостановления предоставления государственной или муниципальной услуги, сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ извещают об этом заявителя по указанному им контактному телефону, а в случае невозможности извещения заявителя по телефону, заявитель извещается по почте заказным письмом с уведомлением.

6.6. Сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ обрабатывают поступившую входящую документацию.

6.7. Сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ формируют окончательный пакет выдаваемой заявителю (результат предоставления государственной или муниципальной услуги).

6.8. После выдачи заявителю (представителю заявителя) результата предоставления услуги, осуществляется ввод информации в электронную базу документооборота или в бумажный журнал в рукописной форме.

6.9. Сотрудники оператора МФЦ и участники МФЦ осуществляют учет обращений заявителей, контроль за выполнением обращений заявителей, готовят аналитические, информационные материалы, еженедельную отчетность по вопросам, входящим в их компетенцию.

7. Требования к центру предоставления муниципальных услуг.

7.1. Здание МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

7.2. Вход в здание МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» оборудован информационными вывесками, содержащими информацию об МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе»:

- наименование,
- режим работы.

7.3. Помещения МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» оборудуются в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

7.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещения МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» делятся на следующие функциональные сектора:

- а) сектор информирования;
- б) сектор ожидания;
- в) сектор приема заявителей.

7.5. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

7.6. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульты операторов.

Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной

организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;

- когда оператор освобождается, раздается сигнал с оповещением: «Заявитель номер ... подойдите, пожалуйста, к окну номер ...». Одновременно на табло оператора и на центральном информационном табло, напротив номера оператора, высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя высвечивается на табло оператора до тех пор, пока идет его обслуживание в окне.

7.7. При обслуживании заявителей – ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II (нерабочей) групп, льготных категорий граждан с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение муниципальной услуги, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди.

Заявители – льготные категории граждан, ветераны Великой Отечественной войны и инвалиды I и II (нерабочей) групп вместе с полученным талоном предъявляют специалистам отделов по работе с гражданами и организациями, осуществляющим прием, выдачу документов и консультирование, документы, подтверждающие их принадлежность к указанной категории лиц.

Выдача талонов автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди и продолжительности приема у специалистов, с учетом окончания работы МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» в соответствии с графиком работы.

Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги.

Выдача талонов заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение результата оказания одной услуги.

7.8. Места предоставления муниципальных услуг оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

7.9. В местах предоставления муниципальных услуг предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета).

7.10. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

7.11. В местах ожидания размещается касса отделения банка по приему платежей.

7.12. В местах предоставления муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы

размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

7.13. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

7.14. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера окна;
- фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего прием;
- времени технического перерыва.

7.15. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование и выдачу документов заявителям.

7.16. Рабочее место специалиста МБУ «МФЦ ПГ и МУ в Комаричском муниципальном районе» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

7.17. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (классический светлый верх, классический темный низ).

8. Хранение документов.

8.1. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ хранится в течение установленного срока его действия, но не более одного года со дня его поступления, после чего передается в установленном порядке в архив МФЦ, если иное не определено законодательством Российской Федерации и Брянской области.

8.2. Установить срок хранения документов, полученных от заявителя для предоставления ему услуги в МФЦ, и иных документов по исполненным заявлениям, в 3 (три) года со дня выдачи заявителю результата предоставления услуги, если иное не определено законодательством Российской Федерации и Брянской области.

8.3. По истечении срока хранения невостребованного результата предоставления услуги в архиве МФЦ, установленного соответствующим регламентом, указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации и Брянской области.

9. Ответственность за организацию предоставления информации.

9.1. Ответственность оператора МФЦ и участников МФЦ, регулируется на основании соглашений, заключенных между ними.

9.2. Несоблюдение требований настоящего Регламента должностными лицами и сотрудниками организаций - участников влечет дисциплинарную ответственность.

9.3. Представитель информации несет ответственность перед уполномоченным органом в случаях:

9.3.1. предоставления неактуальной или не соответствующей действительности информации.

9.3.2. возникновения задержек в предоставлении информации свыше временных пределов установленных соглашением.

9.3.3. отказа от предоставления информации по причинам, не предусмотренным соглашением.

9.3.4. в других случаях, предусмотренных соглашением между представителем информации и уполномоченным органом.

9.4. Получатель информации несет ответственность перед уполномоченным органом в случае неправомерного использования предоставляемой информации или ее разглашения, а также других случаях, предусмотренных соглашением между получателем информации и уполномоченным органом.

9.5. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации и соглашениями с представителями информации и получателями указанных услуг.

9.6. Специалисты оператора МФЦ, представители участника МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.

Приложение № 1

Список государственных услуг (на основании договора №15/09/24 от 24.09.2015 «О взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром г. Брянска и иным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, находящимся на территории Брянской области и привлекаемым к реализации функций уполномоченного МФЦ»):

Список услуг:

1. Информирование о положении на рынке труда в Брянской области.
2. Содействие гражданам в поиске подходящей работы, а работодателям в подборе необходимых работников.
3. Психологическая поддержка безработных граждан.
4. Организация временного трудоустройства несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в свободное от учебы время, безработных граждан в возрасте от 18 до 20 лет из числа выпускников образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования, ищущих работу впервые.
5. Социальная адаптация безработных граждан на рынке труда.
6. Содействие безработным гражданам в переезде и безработным гражданам и членам их семей в переселении в другую местность для трудоустройства по направлению органов службы занятости.
7. Государственная регистрация заключения брака.
8. Государственная регистрация расторжения брака по взаимному согласию супругов, не имеющих общих детей, не достигших совершеннолетия.
9. Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского.
10. Прием документов для назначения ежемесячной денежной компенсации на питания специальными молочными продуктами детского питания детей первого, второго и третьего года жизни.
11. Прием документов для назначения единовременного пособия на школьников из многодетной малообеспеченной семьи к началу учебного года.
12. Прием документов для назначения единовременного пособия при рождении ребенка.

13. Прием документов для назначения ежемесячного пособия по уходу за ребенком до 1,5 лет, проживающим в чистой зоне и до 3 лет, проживающим в зоне ЧАЭС.
14. Прием документов для назначения ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву.
15. Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.
16. Прием документов для назначения ежемесячного пособия на ребёнка.
17. Прием документов для назначения дополнительного ежемесячного пособия по уходу за ребёнком-инвалидом.
18. Прием документов для назначения дополнительного единовременного пособия при рождении ребёнка.
19. Прием документов для назначения единовременного пособия зарегистрированной многодетной семьи при рождении ребёнка.
20. Предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица.
21. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения.
22. Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.
23. Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества.
24. Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним.
25. Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости.
26. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.
27. Бесплатное информирование налогоплательщиков о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также предоставлению форм налоговых деклараций (расчетов) и

разъяснению порядка их заполнения.

28. Предоставление сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.
29. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну).
30. Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа).
31. Предоставление справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов.
32. Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг.
33. Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений.
34. Прием от застрахованных лиц заявлений о добровольном вступлении в правоотношения в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии.
35. Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.
36. Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала.
37. Прием анкет застрахованных лиц для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об отмене или выдаче дубликата страхового свидетельства.
38. Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об обязательном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной части трудовой пенсии в Российской Федерации».
39. Прием заявлений о доставке пенсии.
40. Прием заявлений об изменении номера счета в кредитной организации.

41. Бесплатное информирование плательщиков страховых взносов о законодательстве Российской Федерации о страховых взносах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты страховых взносов, правах и особенностях плательщиков страховых взносов, полномочиях ПФР, территориальных органов ПФР и их должностных лиц, а также предоставления форм расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам и разъяснении порядка их заполнения в случае предоставления письменного обращения.
42. Предоставление информации гражданам о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.
43. Выдача гражданам справок о размере пенсий (иных выплат).
44. Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ.
45. Прием заявления и документов для оформления паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ.
46. Прием и выдача документов о регистрации и снятии граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ.
47. Осуществление миграционного учета в Российской Федерации.
48. Прием отчета (расчета), предоставляемого лицами, добровольно вступившими в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством.
49. Прием расчета по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний, а также расходам на выплату страхового обеспечения.
50. Прием документов, служащих основанием для исчисления и уплаты (перечисления) страховых взносов, а также документов, подтверждающих правильность исчисления и своевременность уплаты (перечисления страховых взносов).
51. Регистрация и снятие с регистрационного учета лиц, добровольно вступивших в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности или в связи с материнством.
52. Регистрация и снятие с регистрационного учета страхователей- физических лиц, заключивших трудовой договор с работником.

53. Регистрация страхователей и снятие с учета страхователей- физических лиц, обязанных уплачивать страховые взносы в связи с заключением гражданско-правовых договоров.
54. Ведение реестра хозяйствующих субъектов, имеющих на рынке определенного товара долю более 35 процентов.
55. Согласование создания и реорганизации коммерческих организаций в случаях, установленных антимонопольным законодательством.
56. Согласование приобретения акций (долей) в уставном капитале коммерческих организаций, получения в собственность или пользование основных производственных средств или нематериальных активов, приобретения прав, позволяющих определять условия ведения хозяйствующим субъектом его предпринимательской деятельности, в случаях, предусмотренных законодательством РФ.
57. Возбуждение и рассмотрение дел о нарушениях антимонопольного законодательства РФ.
58. Рассмотрение дел, возбужденных по признакам нарушения законодательства РФ о рекламе.
59. Рассмотрение жалоб на действия (бездействия) заказчика, уполномоченного органа, специализированной организации, конкурсной, аукционной или котировочной комиссии при осуществлении закупок на поставку товара, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд.
60. Информирование и консультирование работодателей и работников по вопросам соблюдения трудового законодательства и нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права.
61. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг при оказании социальных услуг и при производстве средств индивидуальной защиты.
62. Предварительное согласование предоставления земельного участка, находящегося в федеральной собственности.
63. Предоставление земельных участков, находящихся в федеральной собственности, без торгов.
64. Предоставление земельных участков, находящихся в федеральной собственности, на торгах.
65. Осуществление в установленном порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества.
66. Оформление санитарно-эпидемиологических заключений.

67. Лицензирование деятельности.
68. Оформление свидетельств государственной регистрации продукции (товаров).
69. Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями отдельных видов работ и услуг.

Список муниципальных услуг

(на основании соглашения №28 от 21.10.2015г. «О взаимодействии между МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Комаричском муниципальном районе» и Администрацией Комаричского муниципального района»):

1. Рассмотрение обращений граждан (прием письменных обращений граждан, запись на личный прием)- **предоставляется бесплатно.**
2. Прием документов и выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним гражданам- **предоставляется бесплатно.**
3. Прием документов и выдача разрешения на изменение имени, фамилии ребенка.
4. Прием документов от лиц, желающих установить опеку и попечительство в отношении совершеннолетних недееспособных граждан или граждан, ограниченных судом в дееспособности- **предоставляется бесплатно.**
5. Прием документов от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над определенной категорией граждан (несовершеннолетние граждане) – **предоставляется бесплатно.**