

Приложение
к приказу МАУ городского округа
Самара «МФЦ»
от 31.04.2025 № 137-ОД

РЕГЛАМЕНТ
организации деятельности муниципального автономного учреждения
городского округа Самара «Многофункциональный центр предоставления
государственных (муниципальных) услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент организации деятельности муниципального автономного учреждения городского округа Самара «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее – Регламент) разработан в целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» на базе муниципального автономного учреждения городского округа Самара «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее – МФЦ).

Регламент определяет порядок выполнения основных функций МФЦ, содержит требования к организации деятельности и взаимодействию специалистов (сотрудников) МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.2. Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления, а также Уставом МФЦ.

1.3. Предоставление в МФЦ государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти Самарской области осуществляется в

соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании Соглашений о взаимодействии, заключенных федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Самарской области, с государственным казенным учреждением Самарской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» (далее – ГКУ Самарской области «УМФЦ»).

Предоставление в МФЦ муниципальных услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключенных между МФЦ и органами, предоставляющими муниципальные услуги.

Взаимодействие территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления городского округа Самара при предоставлении услуг на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключаемыми МФЦ и ГКУ Самарской области «УМФЦ» с соответствующими органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов органами исполнительной власти Самарской области и органами местного самоуправления городского округа Самара, а также договором, заключенным между МФЦ и ГКУ Самарской области «УМФЦ» о порядке и условиях взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Самарской области (далее – Соглашение о взаимодействии).

1.4. МФЦ является муниципальным автономным учреждением, учредителем которого является Администрация городского округа Самара, самостоятельно осуществляющим полномочия, предусмотренные Уставом МФЦ.

В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» создаются территориально обособленные структурные подразделения (центры, офисы) МФЦ (далее –

ТОСП), организация которых должна соответствовать положениям норм действующего законодательства.

1.5. В данном Регламенте используются следующие основные понятия:

Государственная услуга – предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее – органы, непосредственно предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

Муниципальная услуга – предоставляемая органом местного самоуправления деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий

(не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав.

Дополнительная услуга – услуга, предоставляемая в МФЦ физическим и юридическим лицам для удовлетворения их потребностей в сопутствующей услуге при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Информирование (консультирование) – предоставление сведений специалистом МФЦ в форме информации, данных, рекомендаций в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

Автоматизированная информационная система (АИС) – организационно-техническая система, обеспечивающая выработку решений на основе автоматизации информационных процессов деятельности, реализующая автоматизированную технологию выполнения установленных функций в соответствии с пунктом 21 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их представители, обращающиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в

частях 2 и 3 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), или в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме.

Административный регламент предоставления услуг – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

2. График работы МФЦ

2.1. Режим работы специалистов МФЦ (ТОСП) устанавливается Правилами внутреннего трудового распорядка (далее – ПВТР) МФЦ, трудовыми договорами с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации.

Режим работы (время начала и окончания работы, время перерывов в работе для отдыха и питания) специалистов МФЦ (ТОСП), которым трудовым договором устанавливается сменный режим работы и режим работы по графику, определяется ПВТР МФЦ.

2.2. Режим работы водителей автомобилей службы материально-технического снабжения устанавливается в соответствии с утвержденным графиком работы МФЦ.

Время начала и окончания работы, время перерывов в работе для отдыха и питания устанавливается графиком работы ежемесячно.

В соответствие со статьей 103 Трудового кодекса Российской Федерации графики сменности доводятся до сведения специалистов (работников) не позднее чем за 1 месяц до введения их в действие. Работа в течение 2 смен подряд запрещается.

2.3. Режим работы МФЦ (ТОСП) размещается на официальном Интернет-сайте МФЦ.

2.4. Каждый второй понедельник месяца с 8.00 до 9.00 проводится обучение специалистов, осуществляющих прием и выдачу документов.

В дни проведения обучения прием посетителей производится с 9.00. График обучения сотрудников размещается на официальном Интернет-сайте МФЦ.

2.5. При определении показателя трудоемкости предоставления государственной (муниципальной) услуги применяется коэффициент использования рабочего времени 0,93.

3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

3.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги или комплексным запросом, указанным в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и Соглашением о взаимодействии.

3.2. Заявители в целях получения государственных и муниципальных услуг (далее – Услуга, Услуги) обращаются в МФЦ либо его ТОСП.

3.3. Предоставление заявителям Услуги включает в себя следующие этапы:

информирование (консультирование) заявителей по вопросам предоставления Услуги, оказания дополнительных услуг;

содействие в выдаче талона электронной очереди;

прием документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки (описи) в получении документов;

формирование и передача принятых пакетов документов в органы, непосредственно предоставляющие государственные и муниципальные услуги;

выдача заявителю результата предоставления Услуги.

3.4. Прием и заполнение специалистом МФЦ заявлений о предоставлении Услуг, в том числе с использованием АИС МФЦ, копирование документов, предусмотренных пунктами 1-7, 9, 9.1, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ; информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления Услуг, в том числе посредством комплексного запроса, о ходе выполнения запросов о предоставлении Услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением Услуг; консультирование заявителей о порядке предоставления Услуг в МФЦ и через порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования в МФЦ рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, региональному portalу государственных услуг осуществляются бесплатно.

3.5. При организации предоставления Услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, МФЦ не взимается.

3.6. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

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

Секторы информирования и ожидания и приема заявителей оборудованы электронными информационными табло (видеоэкранами), на который выводится информация об электронной очереди.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформлен информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов (далее – «окна»).

Сектор пользовательского сопровождения оборудован рабочим(и) местом(ами), включающим(и) в себя компьютер(ы), многофункциональное устройство(а) (МФУ), предназначенное(ые) для обеспечения доступа заявителей к электронным сервисам получения государственных и муниципальных услуг.

4. Порядок информирования и консультирования по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ

4.1. Информирование (консультирование) заявителей по вопросам, связанным с предоставлением Услуг, осуществляется специалистом МФЦ или ТОСП при личном обращении заявителя в МФЦ, по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет» (в том числе через интернет-портал государственных и муниципальных услуг, Портал «Мои Документы» Самарской области и официальные группы МАУ «МФЦ» в социальных сетях). Необходимая информация размещается на информационных стендах, расположенных в МФЦ (ТОСП).

4.2. Письменное консультирование по обращениям граждан, содержащим вопросы о предоставлении Услуг на базе МФЦ, осуществляется в соответствии с разделом 10 настоящего Регламента.

4.3. Информирование (консультирование) заявителей при устном личном обращении.

4.3.1. При устном личном обращении заявителей информация о порядке, способах и условиях получения Услуг предоставляется специалистом МФЦ (ТОСП), ответственными за информирование (консультирование), в форме устных консультаций.

4.3.2. Информирование (консультирование) при устном личном обращении заявителей предоставляется по следующим вопросам:

перечень Услуг, предоставляемых на территории МФЦ;

нормативные правовые акты, на основании которых предоставляются Услуги в МФЦ;

минимальный перечень документов, необходимых для предоставления Услуг;

срок предоставления Услуги;

последовательность административных процедур при предоставлении Услуг;

порядок и сроки выдачи результата предоставления Услуг.

4.3.3. При устном личном обращении заявителей специалист, ответственный за информирование (консультирование), обязан:

предложить заявителю представиться;

выслушать вопрос;

уточнить у заявителя, какие сведения ему необходимы и в какой форме он желает получить ответ;

дать ответ в рамках своей компетенции.

4.3.4. В случае, если устный ответ на вопрос не носит исчерпывающего характера, заявителю разъясняется порядок направления запроса в письменной форме, а также другие способы получения информации в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Консультирование (информирование) заявителей по телефону.

4.4.1. Информирование (консультирование) заявителей по телефону о порядке, способах и условиях получения Услуг осуществляется следующими способами:

посредством единого справочного телефона МФЦ специалистами службы приема и выдачи документов (сектор телефонного обслуживания);

с привлечением специалистов службы обработки и анализа документов в случаях в соответствии с пунктом 4.4.5;

посредством автоинформатора при наличии технической возможности.

4.4.2. При наличии входящего телефонного звонка специалист службы приема и выдачи документов (сектор телефонного обслуживания) своевременно, не позднее третьего сигнала, снимает трубку телефона, первым приветствует заявителя и представляется, называя наименование МФЦ (ТОСП), свои фамилию,

имя, отчество, должность. Далее просит позвонившего представиться, спрашивает по какому вопросу он обращается, подробно, в вежливой и корректной форме информируют заявителя по интересующим его вопросам.

Перед тем, как завершить телефонный разговор, спрашивает, есть ли у заявителя другие вопросы, благодарит за обращение, приглашает заявителя воспользоваться услугами МФЦ вновь и прощается, подождав, пока заявитель первым положит трубку.

Телефонные звонки от заявителей по единому справочному телефону МФЦ о порядке, способах и условиях получения Услуг принимаются в соответствии с графиком работы МФЦ (ТОСП). В МФЦ ведется аудиозапись телефонных звонков.

4.4.3. Посредством единого справочного телефона МФЦ заявители могут получить информацию по следующим вопросам:

- о перечне Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- о минимальном перечне документов, необходимых для предоставления Услуг;
- о режиме работы МФЦ;
- о готовности документов;
- о полном почтовом адресе МФЦ для предоставления комплекта документов по почте;
- об адресе официального Интернет-сайта МФЦ.

4.4.4. При имеющейся технической возможности информирование заявителей о порядке, способах и условиях получения Услуг может осуществляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации по следующим вопросам:

- режим работы МФЦ;
- полный почтовый адрес МФЦ;
- адрес официального Интернет-сайта МФЦ;
- номер единого справочного телефона МФЦ.

4.4.5. В случае, если специалист МФЦ не может сразу ответить на вопрос заявителя, он должен предложить позвонившему оставить свой номер телефона для продолжения консультирования после уточнения ответа. В течение 30 минут специалисту МФЦ необходимо найти ответы на заданные вопросы, затем перезвонить и представить информацию по существу обращения;

если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, специалист МФЦ, ответивший на звонок, должен переадресовать звонок компетентному лицу либо самостоятельно уточнить информацию и предоставить заявителю ответ;

в случае если звонивший обратился не по адресу, специалист МФЦ должен вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции МФЦ, дать рекомендации, куда заявитель может обратиться, и по возможности сообщить контактные данные (адрес, телефоны);

4.4.6. При осуществлении информирования (консультирования) по телефону специалист МФЦ обязан соблюдать конфиденциальность персональных данных, в том числе не передавать третьим лицам сведения о номере телефона, адресе, другую личную информацию заявителя, принимать необходимые меры, направленные на обеспечение выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.4.7. Рекомендуемое время телефонного разговора не должно превышать 7 минут.

4.5. Публичное информирование заявителей МФЦ.

4.5.1. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения информационных материалов в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования «Интернет», на информационных стендах, в буклетах, брошюрах, информационных листках.

4.5.2. Специалист службы организационной работы, ответственный за публичное информирование, формирует информацию для размещения в СМИ, на Интернет-ресурсах, информационных стендах органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.) с учетом особенностей источника размещения информации.

4.5.3. Специалист службы организационной работы, ответственный за публичное информирование, имеет право в целях подготовки указанной информации привлекать специалистов, обладающих знаниями в области информационных технологий, дизайнеров, редакторов, корректоров и других специалистов, обладающих знаниями в области психологии восприятия информации.

4.5.4. На Интернет-сайте МФЦ размещается следующая информация по вопросам о порядке, способах и условиях получения Услуг:

- местонахождение МФЦ, схема проезда, номера единого справочного телефона и телефона-автоинформатора, график приема заявителей в МФЦ;

- местонахождение, график работы, номера справочных телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

- перечень Услуг, которые предоставляются в МФЦ;

- перечень категорий заявителей, имеющих право на получение Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

- перечень льготных категорий заявителей;

- перечень документов, необходимых для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

- формы и образцы заполнения заявлений для получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ, с возможностями онлайн заполнения, проверки и распечатки;

- рекомендации и требования к заполнению заявлений;

формы и образцы платежных документов для уплаты государственной пошлины за совершение юридически значимых действий, необходимых при предоставлении соответствующей Услуги, с возможностями онлайн заполнения, проверки и распечатки;

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

административные процедуры предоставления Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

основания для отказа в предоставлении Услуг;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) уполномоченных органов и их должностных лиц, организаций, участвующих в предоставлении Услуг, и их сотрудников, принимаемых и совершаемых при предоставлении Услуг;

ответы на наиболее часто задаваемые вопросы получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) ответственных сотрудников МФЦ, номера телефонов и адрес электронной почты МФЦ.

4.5.5. Информационные стенды подразделяются на стенды с постоянной информацией и стенды с изменяемой информацией.

По типу размещения стенды подразделяются на внутренние (находящиеся в помещениях МФЦ) и внешние (размещаемые в других организациях или общественных местах).

4.5.6. В секторе информирования и ожидания располагаются информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения Услуг, в том числе:

перечень Услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

сроки предоставления Услуг;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении Услуг, порядок их уплаты;

о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления Услуг, размерах и порядке их оплаты;

перечень льготных категорий заявителей;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;

о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его сотрудниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории Самарской области;

иная информация, необходимая для получения Услуг.

4.5.7. На информационных стендах, размещаемых в помещениях органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, может содержаться следующая информация о порядке, способах и условиях получения Услуг в МФЦ:

месторасположение, график (режим) работы МФЦ, номера единого справочного телефона и телефона-автоинформатора, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты МФЦ;

перечень Услуг, которые предоставляются в МФЦ в актуальной и полной форме, необходимой для получения Услуг;

иная информация, способствующая пропаганде обращения граждан и юридических лиц за получением Услуг путем обращения в МФЦ.

4.5.8. При размещении информации в СМИ сотрудник службы организационной работы, ответственный за публичное информирование, осуществляет отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения маркетинговых и социологических исследований, изучения рейтингов СМИ.

При отборе СМИ учитываются тираж, территория распространения, периодичность издания или выхода в эфир, стоимость размещения информации.

4.5.9. Периодичность устных публичных выступлений определяется директором МФЦ в зависимости от информационных потребностей получателей Услуг.

Уполномоченные для организации устного публичного информирования сотрудники службы организационной работы осуществляют подготовку проведения устного публичного информирования посредством выступлений в теле- и радио программах, на совещаниях, семинарах, круглых столах и иных мероприятиях, носящих публичный характер.

4.5.10. При организации проведения семинаров, совещаний, круглых столов уполномоченные для организации устного публичного информирования специалисты службы организационной работы:

- определяют цель проведения семинара (совещания, круглого стола) на основе изучения мнений и запросов потребителей Услуг;

- составляют программу семинара (совещания, круглого стола);

- согласовывают с директором МФЦ и руководителями органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, кандидатуры специалистов, выступающих на семинаре (совещании, круглом столе);

- размещают не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия объявление о его проведении (семинара, совещания, круглого стола) на информационных стендах в МФЦ, на официальном Интернет-сайте МФЦ и в СМИ.

4.5.11. Публичное письменное информирование может осуществляться путем распространения раздаточных информационных материалов.

Раздаточные информационные материалы (информационные листки, брошюры, буклеты и т.п.) размещаются в секторах информирования и ожидания, приема заявителей, а также в органах и организациях, участвующих в предоставлении Услуг, и раздаются в местах массового скопления граждан (в кредитных организациях, организациях связи, учебных и медицинских учреждениях и др.).

5. Порядок приема заявителей в МФЦ

5.1. Прием заявителей в МФЦ (ТОСП) осуществляется с использованием системы электронной очереди. Электронная очередь выполняет функцию распределения потоков заявителей в МФЦ, в том числе обращающихся по предварительной записи и имеющих право на внеочередное обслуживание.

5.2. Выдача талонов электронной очереди осуществляется посредством терминала электронной очереди либо центрального пульта оператора модуля управления очередью.

5.3. Функционирование системы электронной очереди предусматривает следующие этапы:

выбор заявителем цели визита;

получение талона с индивидуальным номером;

передача номера талона и номера окна приема и выдачи документов на информационное табло в секторе информирования и ожидания;

вызов специалистом МФЦ зарегистрированного в очереди заявителя в соответствии с номером талона;

звуковое оповещение заявителя;

отображение на электронном табло, размещенном в секторе информирования и ожидания, секторе приема заявителей, номера талона вызванного заявителя;

завершение работы по обслуживанию заявителя, получившего талон с определенным номером.

5.3.1. При непосредственном обращении в МФЦ заявитель обращается к специалисту МФЦ в секторе информирования и ожидания, осуществляющему организационную и консультационную помощь заявителям, за получением именного талона электронной очереди с номером (далее – талон). Талон оформляется при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность.

5.3.2. При необходимости получения нескольких услуг заявитель также получает один талон электронной очереди. При этом специалист МФЦ, осуществляя обслуживание данного заявителя, самостоятельно добавляет необходимое количество услуг к полученному заявителем талону.

5.3.3. Выдача талонов автоматически прекращается если время, оставшееся до окончания рабочего дня МФЦ в соответствии с графиком работы МФЦ, с учетом количества работающих окон приема и выдачи документов, соответствует плановому времени обслуживания талонов, уже зарегистрированных в системе электронной очереди.

5.3.4. Допустимое время ожидания заявителя с талоном электронной очереди специалистом МФЦ составляет до 2 минут. В случае отсутствия заявителя в течение указанного времени вызов осуществляется повторно. Время повторного ожидания составляет также до 2 минут. Если заявитель повторно не является к соответствующему окну обслуживания, специалист МФЦ аннулирует данный талон. В данном случае для получения услуги заявителю необходимо получить новый талон и дожидаться вызова к окну приема и выдачи документов в порядке очереди.

5.3.5. Вызов следующего заявителя осуществляется после завершения специалистом МФЦ действий по формированию и обработке бумажного и электронного комплекта документов, представленного заявителем во время приема.

5.3.6. В случае оставления заявителем окна приема и выдачи документов для решения личных вопросов, не связанных с получением Услуги (результата

предоставления услуги), более чем на 5 минут специалист МФЦ завершает обслуживание данного заявителя и осуществляет вызов следующего заявителя.

5.3.7. Специалист МФЦ откладывает (приостанавливает) обслуживание заявителя не более чем на 30 минут в случае оставления заявителем окна приема и выдачи документов по причинам, связанным с получением услуги (результата предоставления услуги), а также по иным уважительным причинам. Специалист МФЦ возвращает заявителю, обслуживание которого завершено или отложено (приостановлено), представленные им документы.

5.3.8. Одновременное обслуживание заявителя в разных окнах приема и выдачи документов не допускается.

5.3.9. Предъявление заявителем специалисту МФЦ талона электронной очереди на бумажном носителе не является обязательным. Талон электронной очереди может быть распечатан для удобства заявителя.

5.3.10. Заявителю может быть отказано в обслуживании в случае, если сведения о фамилии и имени в талоне электронной очереди не соответствуют сведениям в паспорте (ином документе, удостоверяющем личность) заявителя, за исключением случаев обращения законного или уполномоченного представителя в интересах заявителя.

5.4. Прием заявителей в МФЦ может осуществляться в порядке предварительной записи.

5.4.1. Предварительная запись заявителя в МФЦ осуществляется на определенную дату и время в соответствии с графиком работы соответствующего МФЦ следующими способами:

при личном обращении в МФЦ;

посредством телефонной связи, телефон контакт-центра 8(846) 205-78-26, в том числе с использованием виртуального консультанта по телефону: 8(846) 200-09-43;

на портале МФЦ: <https://mfc63.samregion.ru>;

посредством мобильного приложения «МФЦ Самарской области» (далее – мобильное приложение).

5.4.2. При осуществлении предварительной записи заявитель имеет возможность однократно бронировать время записи на прием на указанную им дату. Бронирование нескольких слотов записи на одну и ту же дату не допускается.

5.4.3. При необходимости заявитель может изменить дату и время приема по предварительной записи при условии наличия свободного времени (свободных слотов) либо отменить предварительную запись.

В случае если предварительная запись осуществлялась заявителем посредством личного или телефонного обращения, для изменения даты и (или) времени приема по предварительной записи либо отмены предварительной записи заявителю необходимо лично либо по телефону обратиться в МФЦ (ТОСП).

5.4.4. В случае если предварительная запись осуществлялась заявителем посредством портала МФЦ, мобильного приложения или официальных групп, заявитель самостоятельно выполняет указанные действия в соответствующих разделах портала МФЦ, мобильного приложения или официальных групп либо обращается в МФЦ лично или по телефону.

5.4.5. Предварительная запись посредством личного обращения или обращения по телефону осуществляется в течение рабочего времени МФЦ в соответствии с графиком работы МФЦ.

При личном обращении в МФЦ заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.4.6. При осуществлении предварительной записи формируется талон электронной очереди, в котором указываются наименование услуги, фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, а также номер талона, дата, время, перечень окон приема в МФЦ.

5.4.7. Талон, оформленный в порядке предварительной записи, интегрируется в общую очередь и его дальнейшее обслуживание происходит в соответствии с пунктом 5.4 настоящего Регламента.

5.4.8. Вызов заявителя с талоном предварительной записи не может быть произведен ранее времени, указанного в талоне. В случае опоздания заявителя к назначенному времени приема предварительная запись аннулируется.

5.4.9. При приеме документов по предварительной записи талон может быть представлен в электронном виде либо распечатан заявителем самостоятельно. Отсутствие распечатанного талона предварительной записи не является причиной отказа в обслуживании.

5.4.10. В случае временного изменения режима работы офиса МФЦ (санитарный день, ремонтно-профилактические работы, прочие причины) осуществляется блокировка предварительной записи заявителей на соответствующий период времени. В случаях если предварительная запись уже была осуществлена на нерабочие периоды, специалист МФЦ информирует заявителей о невозможности приема в этот день и предлагает записаться на другой день.

5.4.11. Право использования забронированного времени по предварительной записи (талона) не может быть передано заявителем другому лицу. В случае выявления факта передачи забронированной предварительной записи (талона) другому лицу данная запись (талон) подлежит аннулированию в системе управления электронной очередью.

5.5. Прием документов для оказания Услуг осуществляется в следующем порядке:

5.5.1. Специалист службы приема и выдачи документов МФЦ либо специалист, осуществляющий прием документов в ТОСП (далее – специалист, осуществляющий прием документов):

устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

проверяет срок действия документа, наличие записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи и фамилии должностного лица, оттиска печати;

соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя при обращении представителя);

устанавливает предмет обращения и осуществляет проверку комплектности документов на соответствие требованиям норм действующего законодательства.

5.5.2. При обращении в МФЦ заявитель предоставляет:

подлинник паспорта гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность;

исчерпывающий комплект документов, необходимый в соответствии с законодательными, иными нормативными правовыми актами, административным регламентом предоставления услуг, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

информацию об уплате государственной пошлины и иных платежей, если это предусмотрено действующим законодательством;

подлинники документов, подтверждающих полномочия представителя.

5.5.3. При проверке комплектности документов специалист, осуществляющий прием документов, путем визуального осмотра удостоверяется, что:

документы, в установленных законодательством случаях, нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

тексты заявления и документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена и отчества (последнее – при наличии) физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

5.5.4. Специалист, осуществляющий прием документов, проверяет копии документов на их соответствие оригиналам, после чего, в установленных законом случаях, делает на них отметку об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов, проставляет соответствующий штамп.

5.5.5. При выявлении фактов несоответствия представленных документов требованиям, установленным нормам действующего законодательства, специалист, осуществляющий прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Услуги, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в представленных документах, и предлагает принять меры по их устранению. При согласии заявителя внести изменения в пакет документов и устранить недостатки, специалист, осуществляющий прием документов, возвращает документы заявителю.

В случае, если указанные недостатки можно устранить непосредственно в МФЦ, специалист, осуществляющий прием документов, разъясняет заявителю возможные пути их устранения (обращения к другим специалистам, получением необходимых услуг и т.п.).

При несогласии заявителя устранить выявленные недостатки специалист, осуществляющий прием документов, предупреждает заявителя о возможном препятствии в предоставлении Услуги, о чем делается соответствующая запись в заявлении с кратким описанием причин отказа.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, если такое предусмотрено административным регламентом предоставления услуг, пакет документов возвращается заявителю, с обоснованием отказа в приеме с предложением приведения документов в соответствии с требованиями административного регламента. По требованию заявителя отказ в приеме документов оформляется в письменном виде по форме согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту.

5.5.6. При наличии технической возможности в соответствии с требованиями административных регламентов и соглашений о взаимодействии специалист, осуществляющий прием документов, формирует электронное дело заявителя путем сканирования комплекта документов. Подлинность электронных образов документов подтверждает электронная подпись сотрудника МФЦ, принявшего документы.

5.5.7. Специалист, осуществляющий прием документов, формирует заявление на предоставление Услуги при наличии технической возможности в АИС.

При отсутствии технической возможности заявитель, обратившийся в МФЦ, предоставляет заполненный бланк заявления на предоставление Услуги.

5.5.8. После регистрации в АИС специалист, осуществляющий прием документов, оформляет 2 экземпляра заявления-расписки (описи) на предоставление Услуги, в которой указываются:

наименование МФЦ;

дата регистрации документов в МФЦ и индивидуальный порядковый номер дела и PIN;

наименование Услуги;

данные заявителя либо его представителя;

опись принятых документов с указанием их наименования, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов;

наличие (в случае выявления на этапе приема документов) препятствий для предоставления Услуги;

срок оказания Услуги;

фамилия и инициалы сотрудника МФЦ, принявшего документы, и его подпись;

справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его заявления о предоставлении Услуги;

адрес Интернет-сайта МФЦ.

Специалист, осуществляющий прием документов, передает заявителю первый экземпляр расписки, а второй экземпляр приобщает к поступившим документам.

5.5.9. В случае, если для получения результата Услуги необходимо произвести оплату государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий для получения результата предоставления Услуги, специалист, осуществляющий прием документов, выдает заявителю бланки платежных документов для оплаты.

5.5.10. Специалист, осуществляющий прием документов, уточняет у заявителя предпочтительный способ получения результата Услуги, если данная процедура предусмотрена административным регламентом предоставления услуг: при личном обращении в МФЦ, по почте либо в электронном виде, после чего указывает эту информацию в АИС.

5.5.11. Специалист, осуществляющий прием документов, передает заявление и пакет документов в органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти Самарской области, органы местного самоуправления, непосредственно предоставляющие Услуги (при наличии технической возможности в электронном виде).

5.5.12. Принятый и зарегистрированный в установленном Регламентом порядке пакет документов на бумажном носителе передается в службу обработки и анализа документов (по специализации) по сопроводительному реестру.

5.5.13. При наличии технической возможности на заявлении указывается персональный логин и пароль для отслеживания заявителем статуса оказания Услуги с помощью Интернет-ресурсов.

5.5.14. Продолжительность приема документов у одного заявителя установлена административными регламентами предоставления Услуг в соответствии с нормами действующего законодательства.

5.5.15. В случае если время приема документов у заявителя не установлено в административных регламентах предоставления Услуг, в целях обеспечения

равных условий получения услуг в МФЦ, рекомендуемая по времени продолжительность обслуживания заявителей в окне приема и выдачи документов МФЦ составляет:

при получении консультации – не более 10 минут;

при подаче документов на получение Услуги – не более 30 минут;

при подаче документов на получение Услуги, результатом предоставления которой является документ, содержащий информацию из информационных систем, – не более 15 минут;

при получении результата предоставления Услуги – не более 10 минут.

6. Внеочередное обслуживание заявителей в МФЦ

6.1. В соответствии с постановлением Правительства Самарской области от 24.06.2025 № 355 «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Самарской области» (далее – Стандарт обслуживания) в МФЦ установлена возможность внеочередного обслуживания следующих категорий граждан (далее – льготные категории заявителей):

ветераны Великой Отечественной войны;

инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий;

инвалиды I, II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей;

участники специальной военной операции;

члены семей участников специальной военной операции, в том числе погибших (умерших) при выполнении задач в период проведения специальной военной операции либо позднее указанного периода, но вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных при выполнении задач в ходе проведения специальной военной операции, или объявленных судом умершими – родители, супруг (супруга), дети в возрасте до восемнадцати лет или двадцати трех лет, обучающиеся в организации, осуществляющей образовательную деятельность по очной форме обучения.

6.2. При обслуживании льготных категорий заявителей применяется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности подать документы на получение услуги, получения консультации, получения результата предоставления услуги вне основной очереди.

6.3. Внеочередное обслуживание заявителей, указанных в пункте 6.1 настоящего Регламента, осуществляется на основании оригиналов документов, подтверждающих их принадлежность к льготной категории. Перечень документов, подтверждающих принадлежность заявителей к льготной категории, указан в приложении к Стандарту обслуживания.

При работе МФЦ исключительно по предварительной записи приоритетность для льготных категорий не применяется.

В случае, если заявитель в момент получения талона на оказание услуги не может документально подтвердить принадлежность к льготной категории, специалист МФЦ имеет право отказать заявителю в выдаче талона на внеочередное обслуживание, заявитель обслуживается в порядке очередности на общих основаниях.

6.4. В случае если правом на прием во внеочередном порядке обладают одновременно несколько граждан, прием указанных граждан проводится в соответствии со временем их регистрации в системе электронной очереди от более ранних к более поздним.

6.5. Основаниями для отказа во внеочередном обслуживании заявителя являются:

несоответствие заявителя категории граждан, указанных в Стандарте обслуживания;

отсутствие оригиналов документов, подтверждающих принадлежность к категории граждан, указанных в приложении к настоящему Регламенту.

Решение об отказе в предоставлении услуги вне очереди доводится до заявителя устно с разъяснением причин отказа.

В случае отсутствия у заявителя документов, подтверждающих отнесение к отдельным категориям граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание,

заявителю разъясняется, какой документ необходимо представить для получения услуги вне очереди, и предлагается прийти в удобное для заявителя время либо получить услуги на общих основаниях.

7. Порядок обработки документов, предоставленных заявителем в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги

7.1. Специалист службы обработки и анализа документов (по специализации) осуществляет рассмотрение принятых пакетов документов от заявителей перед направлением их в органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти Самарской области, органы местного самоуправления (далее – органы, непосредственно предоставляющие Услуги).

В рамках рассмотрения осуществляется проверка заявления и комплектности документов на соответствие требованиям действующего законодательства и административным регламентам.

7.2. В случае, если в рамках предоставления Услуги необходимо направить межведомственный запрос в соответствии с требованиями Соглашения о взаимодействии, при наличии технической возможности, специалист службы обработки и анализа документов (по специализации) направляет межведомственный запрос в соответствующие органы и организации, участвующие в предоставлении Услуги, в целях содействия заявителю в получении дополнительных документов, необходимых для предоставления Услуги. Копия межведомственного запроса вкладывается в пакет документов, если запрос был сделан в электронном виде составляется уведомление с кодами запросов за подписью начальника службы (по специализации), копия вкладывается в пакет документов.

Срок направления запросов – 1 рабочий день.

Межведомственный запрос формируется по форме и содержанию в соответствии с действующим законодательством.

7.3. В случае обнаружения оснований для возможного отказа в предоставлении Услуги и наличия возможности уведомления заявителя по

телефону, заявителю предоставляется информация о возможном отказе и необходимости устранить недостатки, если иное не предусмотрено Соглашением о взаимодействии и действующим законодательством.

7.4. Специалист службы обработки и анализа документов:

формирует в электронном виде реестр дел, передаваемых в органы, непосредственно оказывающие Услуги;

передает пакеты принятых документов с реестрами (описями) специалисту, уполномоченному для передачи документов, с последующей отметкой в АИС о передаче документов в органы, непосредственно предоставляющие Услуги;

контролирует своевременность поступления результатов предоставления Услуги в МФЦ;

организует взаимодействие со специалистами органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг.

7.5. Пакеты документов вместе с реестром доставляются специалистом МФЦ, ответственным за доставку документов (водитель-экспедитор), в орган, непосредственно предоставляющий Услугу, где специалист данного органа расписывается на втором экземпляре Реестра, что подтверждает приемку представленных документов. Второй экземпляр Реестра возвращается специалистом, ответственным за доставку документов, в службу обработки и анализа документов МФЦ.

8. Порядок выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги

8.1. Документом, являющимся результатом предоставления Услуги, предусмотренным Административным регламентом предоставления услуг, может являться:

запрашиваемый заявителем документ, как результат оказания Услуги (далее – Итоговый документ);

мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

8.2. Итоговый документ, поступивший из органов, непосредственно предоставляющих Услуги, по ранее принятому в МФЦ пакету документов, поступает в службу обработки и анализа документов (по специализации).

Специалист службы обработки и анализа документов проводит распределение поступивших документов по органам государственной (муниципальной) власти, непосредственно предоставляющих Услуги, и формирует реестр поступивших пакетов документов для передачи в службу приема и выдачи документов и отправки в ТОСП для выдачи заявителю за подписью специалиста службы обработки и анализа документов.

8.3. Специалист, ответственный за выдачу документов:

8.3.1. осуществляет распределение поступивших пакетов документов по видам органов, непосредственно предоставляющих Услуги, для передачи в окна выдачи документов;

8.3.2. делает соответствующую отметку о поступлении документов в МФЦ в АИС.

8.4. При обращении заявителя в МФЦ для получения Итогового документа специалист, ответственный за выдачу документов:

8.4.1. устанавливает личность заявителя на основании оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя/представителя заявителя, и проверяет наличие Итогового документа, готового к выдаче.

При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, или представителем документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия, проверяет срок действия документов; наличие записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи и фамилии должностного лица, оттиска печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя.

От имени физических лиц, в случаях, установленных действующим законодательством, Итоговый документ вправе получить законные

представители, представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

От имени юридических лиц Итоговый документ вправе получить лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами без доверенности, а также представители юридических лиц в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

8.4.2. Знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов, проставляет отметки о выданных документах в расписке, в соответствующей программе о выданных документах. При этом заявитель ставит дату получения документов и подпись в расписке (описи), подлежащей хранению в МФЦ, а также расписывается в заявлении на предоставление Услуги, если это предусмотрено Соглашением о взаимодействии, Административным регламентом предоставления Услуг либо действующими нормативными правовыми актами.

8.5. Завершение прохождения всех этапов дела в АИС производится специалистом, осуществляющим прием документов, или специалистом службы обработки и анализа документов на стадии передачи сформированного дела в орган, непосредственно предоставляющий Услугу, в случае:

выбора заявителем способа получения результата в органе, непосредственно предоставляющем Услугу, если такой способ получения результата предоставления Услуги предусмотрен Административным регламентом предоставления услуг или иными нормами действующего законодательства;

если выдача результата предоставления Услуги в МФЦ не предусмотрена Административным регламентом предоставления услуг.

8.6. После выдачи Итогового документа регистрационная запись, открытая на данного заявителя в АИС, закрывается, а расписка о приеме документов передается в архив.

8.7. Основаниями для отказа в выдаче Итогового документа являются:

отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего его личность (за исключением случая, когда документ, удостоверяющий личность, является Итоговым документом);

обращение заявителя о выдаче Итогового документа ранее установленного срока в случае, если Итоговый документ на момент обращения заявителя не поступил в МФЦ;

отсутствие у лица надлежащим образом оформленных документов, подтверждающих полномочия на получение Итогового документа;

обращение заявителя о выдаче Итогового документа по истечении установленного срока хранения (невостребованный документ).

Невостребованный документ – это документ, не полученный заявителем после оказания государственной или муниципальной Услуги в сроки, установленные Соглашением о взаимодействии или Административным регламентом предоставления Услуги. По истечении установленного срока хранения Итоговый документ передается в орган, предоставляющий Услугу.

При наличии оснований для отказа в выдаче Итогового документа, по требованию заявителя оформляется письменный отказ, в котором заявителю разъясняются причины отказа в выдаче Итогового документа по форме согласно приложению № 2 к настоящему Регламенту.

Отказ в выдаче Итогового документа может быть обжалован заявителем директору МФЦ либо в судебном порядке.

9. Требования к архивированию и хранению документов, образующихся в результате деятельности МФЦ

9.1 Расписки о выданных документах и иные документы, образующиеся в результате деятельности МФЦ формируются в дела и по описям дел структурных подразделений в упорядоченном состоянии передаются на хранение в службу организационной работы. Дела, подлежащие хранению, передаются не ранее, чем через один год и не позднее, чем через три года после завершения дел в делопроизводстве.

9.2. Сроки хранения документов устанавливаются в соответствии с Номенклатурой дел МФЦ, согласованной с Экспертной комиссией и утвержденной приказом директора МФЦ. После истечения сроков хранения документы подлежат уничтожению.

9.3. Специалист службы организационной работы, ответственный за сохранность документов, при необходимости, предоставляет доступ специалистам МФЦ к запрашиваемым делам временного (до 10 лет включительно) срока хранения.

Дела постоянного и временного (свыше 10 лет) срока хранения, в том числе по личному составу, выдаются специалистом службы организационной работы в соответствии с установленными правилами.

9.4. Невостребованный Итоговый документ хранится в Службе приема и выдачи документов МФЦ (ТОСП) в течение установленного срока, предусмотренного Соглашением о взаимодействии и (или) Административным регламентом предоставления услуг, затем передаются в органы, непосредственно предоставляющие Услугу.

10. Порядок рассмотрения обращений граждан

10.1. МФЦ осуществляет подготовку ответов на обращения граждан, поступившие в МФЦ по почте или в электронной форме в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в МФЦ в письменной форме или в форме электронного документа заявление, предложение или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений,

улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

10.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с утвержденным порядком работы с обращениями граждан в МФЦ.

Гражданин имеет право письменно обратиться в МФЦ, заполнив обращение по установленной форме или в свободной письменной форме.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прикладывает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении, поступившем в МФЦ в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

10.3. При личном обращении заявителей с письменным обращением в МФЦ специалист службы приема и выдачи или специалист ТОСП, принимает представленное письменное обращение, проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) заявителя, почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ. В случае, если текст обращения, фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес не поддается прочтению или допускается неоднозначное их прочтение специалист

информирует заявителя о необходимости разборчиво указать эти данные и суть претензий. По просьбе заявителя на копии его письменного обращения проставляет отметку о принятии обращения с указанием фамилии и должности специалиста МФЦ (ТОСП), принявшего обращение, даты приема. Регистрационный номер обращения может быть сообщен гражданину по его запросу после регистрации обращения.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в МФЦ.

Ответ направляется автору обращения по почте, на адрес электронной почты в зависимости от способа подачи обращения не позднее чем в 30-дневный срок с даты регистрации обращения в МФЦ. Общий срок работы с любым видом обращения не может превышать 30 дней с момента регистрации в МФЦ.

10.4. Ответ на письменное обращение не дается в следующих случаях:

не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного обращения не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. Такое обращение не подлежит направлению по компетенции на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения либо уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

10.5. Обращение гражданина считается рассмотренным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты все необходимые меры, о чем направлен письменный ответ.

10.6. В МФЦ (ТОСП) начальники служб и центров организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, и на его основе подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности МФЦ.

10.7. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений на адрес электронной почты, официальный Интернет-сайт МФЦ (интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее порядок заполнения заявителем реквизитов, необходимых для рассмотрения и подготовки письменного ответа. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

10.8. Ответ на поступившее в МФЦ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном Интернет-сайте МФЦ.

11. Порядок рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги

11.1. Действие настоящего раздела распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона № 210-ФЗ и определяет

процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ (далее – привлекаемые организации), и их работников, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их специалистов при предоставлении государственных (муниципальных) услуг (далее – жалоба).

Жалоба на нарушение порядка предоставления Услуги – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем Услуги.

11.2. Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим Услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностного лица и (или) специалиста. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) директора МФЦ жалоба подается учредителю МФЦ или иному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб нормативным правовым актом.

11.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления Услуги по установленной форме или в свободной письменной форме в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса о предоставлении Услуги, комплексного запроса;

требование у заявителя документов или информации, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами¹;

нарушение срока предоставления Услуги²;

приостановление предоставления Услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами³;

требование у заявителя при предоставлении Услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ⁴;

¹ Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействий) МФЦ, специалиста МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, части 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

² См. п.1

³ См. п.1

⁴ См. п.1

отказ органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, МФЦ, специалиста МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений⁵;

истребование от заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Услуги.

11.4. Жалоба на нарушение порядка предоставления Услуги должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего Услугу, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо государственного (муниципального) служащего, МФЦ, его директора и (или) специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо государственного (муниципального) служащего, МФЦ, специалиста МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо государственного (муниципального) служащего, МФЦ, специалиста МФЦ. Заявителем могут быть

⁵ См. п.1

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба на нарушение порядка предоставления Услуги подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление соответствующих действий по обжалованию от имени заявителя.

11.5. Жалоба на нарушение порядка предоставления Услуги специалистами МФЦ подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба на нарушение порядка предоставления Услуги сотрудниками МФЦ рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Срок подготовки результата рассмотрения жалобы на нарушение порядка предоставления Услуги специалистами МФЦ указывается в резолюции заместителем директора МФЦ по направлению деятельности.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Ответ на жалобу готовится службой МФЦ по компетенции, начальником ТОСП, подписывается директором либо уполномоченным им лицом.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

11.6. В случае если жалоба, поданная заявителем, не входит в компетенцию МФЦ, она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий Услугу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы, заявителю направляется информация о перенаправлении жалобы для рассмотрения по компетенции.

11.7. Жалоба на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего Услугу, может быть подана через МФЦ.

МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены Соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим Услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

12. Требования к организации предоставления дополнительных услуг в МФЦ

12.1. В помещении МФЦ для удобства заявителей может быть организовано предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг: фотографирование, копировально-множительные услуги, консультации и составление юридически значимых документов, услуги банка и т.п. При оказании указанных услуг МФЦ может выступать в качестве агента в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Перечень дополнительных услуг утверждается приказом МФЦ.

12.3. В секторах информирования и ожидания МФЦ размещается копировально-множительная техника с целью предоставления заявителям возможности для самостоятельного использования.

12.4. Дополнительные услуги в МФЦ оказываются на возмездной основе.

13. Контроль за соблюдением сроков подготовки и выдачи документов в МФЦ, порядок предоставления отчетности

13.1. Контроль за соблюдением сроков подготовки и выдачи документов в МФЦ осуществляется директором МФЦ и его заместителями.

13.2. За несвоевременную подготовку и выдачу документов и иные нарушения при их подготовке и выдаче заявителям виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.3. Контроль за достижением показателей результативности реализации Административных регламентов предоставления Услуг на базе МФЦ осуществляется директором МФЦ, учредителем МФЦ, ГКУ «УМФЦ» в части своей компетенции в форме текущего контроля оперативной деятельности и проведения периодического мониторинга исполнения административных процедур.

13.4. Контроль за достижением значений показателей эффективности деятельности МФЦ включает анализ степени достижения плановых значений данных показателей на основе достигнутых результатов деятельности МФЦ по итогам отчетного периода, а также рассмотрение жалоб физических и юридических лиц по вопросам качества обслуживания и предоставления Услуг в МФЦ.

13.5. Сотрудники МФЦ несут персональную ответственность за несоблюдение требований действующего законодательства, настоящего Регламента, а также положений должностных инструкций.

Приложение № 1
к Регламенту организации деятельности
МАУ городского округа Самара «МФЦ»

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее - МАУ «МФЦ»), в лице _____

должность, ФИО ответственного сотрудника МАУ «МФЦ»

уведомляет об отказе в приеме документов

Ф.И.О. _____,
предоставившего пакет документов на получение государственной (муниципальной) услуги

(наименование услуги)

(Дата, время сдачи)

Данный пакет документов не принят по причине (нужное подчеркнуть):

заявителем не представлены документы, необходимые для предоставления государственной (муниципальной) услуги, предусмотренные Административным регламентом;

представленные заявителем документы не соответствуют требованиям к оформлению документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, предусмотренным Административным регламентом;

услуга отсутствует в перечне Услуг, предоставляемых в МФЦ;

обращение за предоставлением Услуги лица, не имеющего полномочий.

№ п/п	Причина отказа в приеме документов	Административный регламент, на основании которого отказано в приеме документов (с указанием статьи и пункта)

В связи с изложенным представленные документы не подлежат приему.

Должность специалиста

подпись

ФИО специалиста

С причиной (причинами) отказа в приеме документов ознакомлен _____
(заполняется при личном обращении заявителя в МФЦ)

(подпись заявителя)

Приложение № 2
к Регламенту организации деятельности
МАУ городского округа Самара «МФЦ»

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ВЫДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ

Муниципальное автономное учреждение городского округа Самара «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее - МАУ «МФЦ»), в лице _____

должность, ФИО ответственного сотрудника МАУ «МФЦ»

уведомляет об отказе в выдаче документов

Ф.И.О. заявителя _____,

Обратившегося за выдачей результата Услуги (Итогового документа)

наименование вида услуги

Данный пакет документов не принят по причине (нужное подчеркнуть):

отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, когда документ, удостоверяющий личность, является Итоговым документом;

обращение заявителя ранее установленного срока, если Итоговый документ на момент обращения заявителя не поступил в МФЦ (ТОСП);

отсутствие у обратившегося лица надлежащим образом оформленных полномочий на получение Итогового документа;

обращение заявителя по истечении установленного срока хранения Итогового документа в МФЦ (ТОСП)

№ п/п	Причина отказа в выдаче Итогового документа	Административный регламент, на основании которого в выдаче Итогового документа отказано (статья, пункт)

В связи с изложенным документы не подлежат выдаче.

Должность специалиста

подпись

ФИО специалиста

С причиной (причинами) отказа в выдаче документов ознакомлен _____
(заполняется при личном обращении заявителя в МФЦ) (подпись заявителя)