

Согласовано
Глава администрации муниципального
образования Печенгский район
Э.В. Затона
от « 09 » 08 2016 г.

Утвержден приказом
МБУ «МФЦ Печенгский район»
от 09.08.2016 2016 г. № 21

РЕГЛАМЕНТ
деятельности муниципального бюджетного учреждения
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
муниципального образования Печенгский район
Мурманской области»
(МБУ «МФЦ Печенгского района»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент деятельности Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Печенгский район Мурманской области» (далее - Регламент) разработан в соответствии с:

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

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (далее - Постановление № 797);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Постановление № 1376);

- постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Мурманской области от 21.02.2013 № 77-ПП «Об определении уполномоченного многофункционального центра на территории Мурманской области»;

- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»;

- Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Печенгский район».

1.2. Настоящий Регламент устанавливает общие правила организации деятельности Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Печенгский район Мурманской области» (далее - МФЦ) и порядок документационного и информационно-технологического обеспечения работы учреждения по предоставлению государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна».

1.3. Основными видами деятельности МФЦ являются:

1.3.1. Организация и обеспечение предоставления физическим и юридическим лицам (далее - Заявители) государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»:

- прием, регистрация, обработка и выдача документов Заявителям при оказании государственных и муниципальных услуг;
- информирование и консультирование Заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- предоставление сведений из информационных ресурсов учреждения;
- ведение и актуализация баз данных.

1.3.2. Осуществление регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» на безвозмездной основе на основании заявления Заявителя.

1.4. Взаимодействие МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Мурманской области и органами местного самоуправления (далее – Органы) осуществляется на основании соглашений о взаимодействии, заключенных в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления № 797.

1.5. Организационная структура МФЦ приведена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.6. График приема граждан руководителем МФЦ приведен в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

1.7. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ приведен в Приложении № 3 к настоящему Регламенту.

2. Место и время работы МБУ «МФЦ Печенгский район»

2.1. Прием заявителей осуществляется в офисах МФЦ, расположенным по адресам:

- пгт. Никель, ул. Сидоровича, д.4
- г. Заполярный, ул. Бабикова, д.16.

2.2. Прием Заявителей в офисах МФЦ осуществляется по следующему графику:

Вторник	с 11:00 до 19:00
Среда	с 09:00 до 18:00
Четверг	с 11:00 до 19:00
Пятница	с 09:00 до 17:00
Суббота	с 10:00 до 15:00
Воскресенье	выходной день
Понедельник	выходной день

3. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в МБУ «МФЦ Печенгский район»

3.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется с использованием АИС МФЦ, которая обеспечивает:

- взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, а также с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, автоматизированной информационной системой «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» и ПК ПВД;

- доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме. А также с иными федеральными государственными информационными системами обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг;

- интеграцию с электронной очередью;

- поддержку деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

- формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;

- поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;

- поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

- хранение сведений об истории обращений Заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно- аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

- автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ;

- формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период.

3.2. Заявитель (его представитель), лично обратившийся в МФЦ, получает талон в электронной очереди, ожидает вызова к окну приема документов, при необходимости получает информацию и консультацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.3. Выдача талонов в терминале «Электронная очередь» в конце рабочего дня прекращается автоматически, согласно расчетному времени, с учетом установленных по каждой услуге нормативов затрат рабочего времени при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

3.4. Информирование и консультирование о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых на базе МФЦ осуществляют: начальник отдела, заместитель начальника отдела, ведущие специалисты, специалисты 1 категории отдела по работе с заявителями МФЦ.

3.5. Информирование и консультирование осуществляется посредством:

- информационных стендов;
- официального сайта МФЦ (www.pechenga.mfc51.ru);
- телефонной связи (по номерам телефонов 5-12-25, 6-00-95);
- электронной почты (info@pechenga.mfc51.ru);
- средств массовой информации.

3.6. Результатом информирования и консультирования является предоставление заявителю (его представителю) информации:

- об органе (организации), предоставляющем государственную и муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема органом Заявителей;

- о перечне документов, необходимых для оказания государственной и муниципальной услуги;

- о размерах и порядке уплаты государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственной и муниципальной услуги, банковских реквизитах;

- о сроках предоставления государственной и муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

- оказание помощи заявителю по заполнению заявления (заявлений);

- иная информация (с указанием содержания предоставленной информации), включая предоставление распечатанной «Информации для заявителя» из АИС МФЦ.

3.7. Специалист МФЦ при личном обращении Заявителя (его представителя) осуществляет следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность;

- проверяет наличие у Заявителя комплекта требуемых документов;

- регистрирует обращение Заявителя в установленном порядке;
- проверяет соответствие копий документов предоставленным оригиналам и заверяет их;
- выдает Заявителю расписку о приеме документов;
- передает документы, принятые от Заявителя (Заявителей) для получения государственной или муниципальной услуги, в том числе второй экземпляр расписки о приеме документов, специалисту МФЦ, осуществляющему обработку документов.

3.8. Специалист МФЦ, осуществляющий обработку документов:

- заполняет установленные учетные документы;
- вносит сведения в базу данных;
- передает обработанные документы специалисту МФЦ, ответственному за прием-передачу документов в Орган.

- подшивает вторые экземпляры расписок о приеме документов в папку контроля исполнения обращений Заявителей по государственным или муниципальным услугам Органа;

- оформляет реестр документов, принятых от Заявителей для получения государственной или муниципальной услуги, и организует передачу документов в Орган.

3.9. При получении Заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги лично либо через своего представителя специалист МФЦ, осуществляющий выдачу документов, совершает следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность, доверенности представителя Заявителя, оформленной в установленном порядке, подтверждающей полномочия представителя на получение запрашиваемой информации в отношении Заявителя;

- вносит сведения о выданных документах в журнал выдачи документов и контролирует проставление в нем даты и личной подписи Заявителя (представителя Заявителя);

- выдает результат предоставления государственной или муниципальной услуги Заявителю или его представителю.

Если в силу определенных обстоятельств конечный результат предоставления услуг не может быть выдан в срок, указанный в расписке, специалист МФЦ не позднее, чем за один день до получения конечного результата уведомляет посредством телефонной связи об этом Заявителя и назначает новую дату получения результата предоставления услуги.

3.11. Информация об отказе в предоставлении услуги представляется Заявителю при личном посещении, либо направляется Заявителю письмом.

4. Виды контроля, порядок проведения проверочных мероприятий за полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

4.1. Контроль за деятельностью МФЦ осуществляется администрации муниципального образования Печенгский район в порядке, предусмотренном муниципальными нормативными правовыми актами администрации муниципального образования Печенгский район и Законодательством Российской Федерации.

4.2. Контроль порядка и условий организации предоставления услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов,

исполнительных органов государственной власти Мурманской области (далее - Органы) осуществляется посредством предоставления МФЦ уполномоченному Государственному областному бюджетному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» отчетности о деятельности МФЦ по организации предоставления услуг Органов.

4.3. Проверки могут проводиться по обращениям Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.4. В ходе проверок:

- проверяется знание положений нормативных правовых актов, настоящего Регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг;

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

- выявляются нарушения прав Заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.5. Внутренний контроль осуществляется руководителем МБУ «МФЦ Печенгский район» путем создания комиссии для проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками МФЦ положений настоящего Регламента, иных нормативных актов. Включает в себя проведение проверок, выявление и устранение недостатков, нарушений прав Заявителей.

4.6. Результаты проверок оформляются актом.

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, прав Заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

5. Ответственность МБУ «МФЦ Печенгский район»

5.1. МФЦ, его должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

- за полноту передаваемых Органам запросов, иных документов, принятых от Заявителей;

- за своевременную передачу в Органы запросов, иных документов, принятых от Заявителей, а также за своевременную выдачу Заявителям документов, переданных в этих целях МФЦ Органами;

- за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

5.2. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом № 210-ФЗ, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами,

соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения привлекаемыми организациями и ее работниками обязанностей МФЦ, возмещается МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации. МФЦ вправе предъявить к привлекаемым организациям регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по их вине.

6 Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Органов, подведомственных этим органам учреждений, МБУ «МФЦ Печенгский район» и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, государственных гражданских служащих, муниципальных служащих, предоставляющих государственные услуги

61. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействия) Органов, подведомственных этим органам учреждений, МФЦ и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, государственных гражданских служащих, муниципальных служащих при предоставлении государственных услуг осуществляется в соответствии с требованиями:

- «Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840;

- «Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги», утвержденных Постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП.

Организационная структура МБУ «МФЦ Печенгский район»

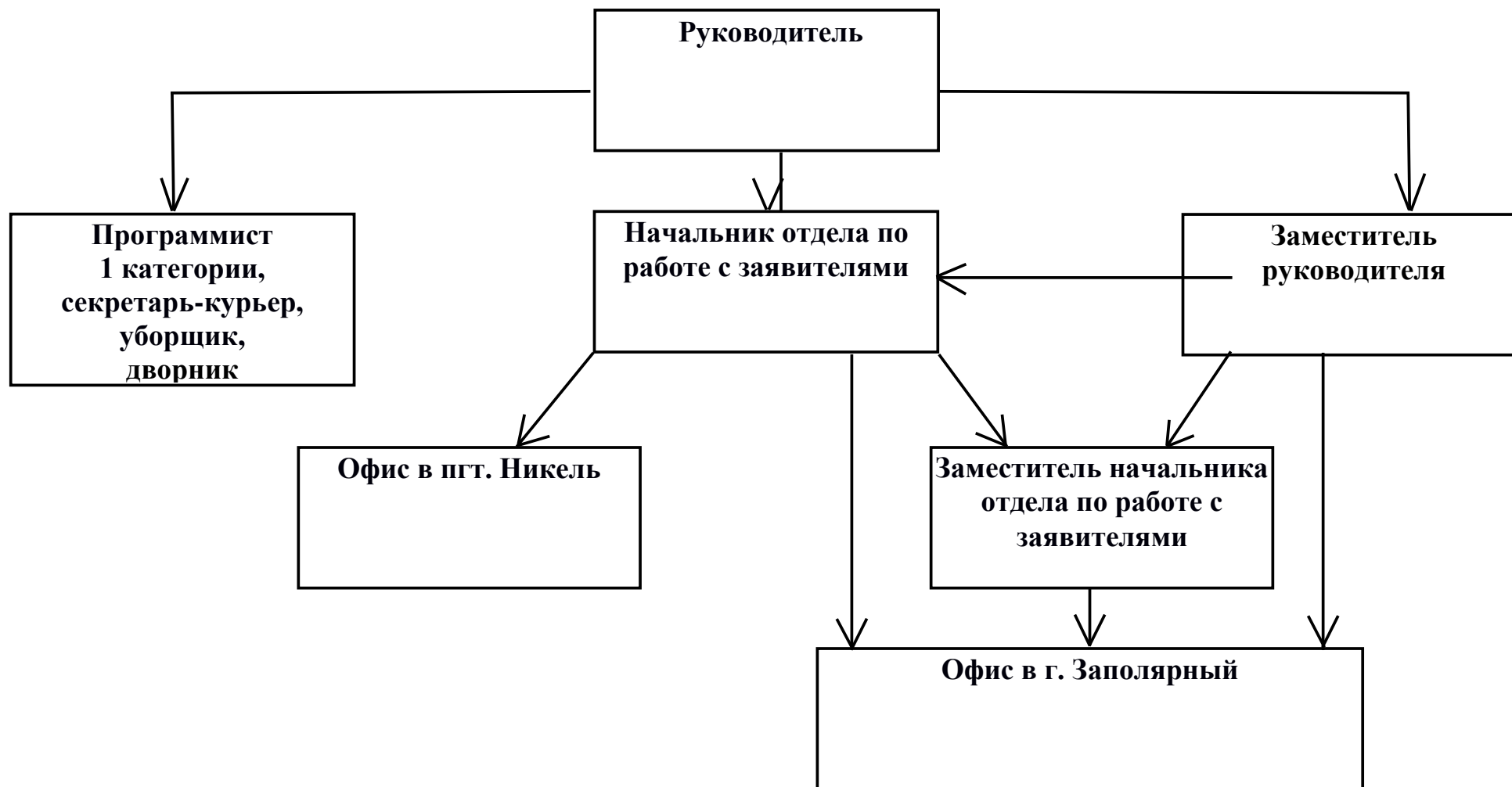


ГРАФИК
приема заявителей должностными лицами МБУ «МФЦ Печенгский район»

Наименование должностного лица	Время приема
Руководитель	По предварительной записи по телефону 5-12-25 Понедельник-четверг - с 10:00 до 17:00 Пятница - с 10:00 до 16:00 Обед-с 13:00 до 14:00
Заместитель руководителя	По режиму работы офиса в г. Заполярный
Начальника отдела по работе с заявителями	По режиму работы офисов в пгт. Никель

СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МБУ «МФЦ Печенгский район»

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг МБУ «МФЦ Печенгский район» (далее - Стандарт комфортности) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к составу и качеству информирования и консультирования Заявителей, а также местам предоставления государственных и муниципальных услуг в помещениях Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Печенгский район Мурманской области» (далее - МФЦ).

1.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, Регламентом деятельности Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования Печенгский район Мурманской области», соглашениями о взаимодействии с Органами, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг.

2. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МБУ «МФЦ Печенгский район»

2.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

- обращение Заявителей осуществляется в том числе по предварительной записи;
- время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
- прием Заявителей осуществляется 5 дней в неделю. График приема Заявителей предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 19.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота).

2.2. Информационные стенды в офисах МФЦ, официальный сайт МБУ «МФЦ Печенгский район» содержат актуальную информацию для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых Заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

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

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц МФЦ;

- режим работы и адреса офисов МФЦ;

- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

2.3. В МФЦ организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, используемых информационных систем Органов, АИС МФЦ.

3. Требования к помещениям МБУ «МФЦ Печенгского района»

3.1. Для организации взаимодействия с Заявителями помещения офисов МФЦ делятся на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема Заявителей.

3.2. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

б) специально оборудованное рабочее место, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) стулья, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

г) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

- регистрации заявителя в очереди;

- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

- отображения статуса очереди;

- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту МФЦ;

- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

3.3. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, осуществляющего прием и выдачу документов.

3.4. Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

3.5. Сотрудники МФЦ, непосредственно работающие в залах обслуживания и информирования, в окна приема и выдачи документов в рабочее время обязаны:

- соблюдать деловой стиль одежды (классический светлый верх и темный низ: черная юбка, черные брюки, белая рубашка, белая блузка). Допустимо носить юбки, брюки и костюмы темно-синего, темно-коричневого тонов. Длина юбки до середины колена (+/- 5 см). Рукав не должен быть слишком коротким, а вырез воротника на блузке не должен быть глубоким;

- носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности, шарфы (галстуки) установленного цвета.

Сотрудники МФЦ, не работающие в залах обслуживания и информирования, в окна приема и выдачи документов (кроме технического персонала, использующего спецодежду) обязаны:

- соблюдать деловой стиль одежды (классический светлый верх и темный низ). Вырез воротника на блузке не должен быть глубоким;

- носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

3.6. На входе в МФЦ оборудуются информационные таблички, содержащие полное наименование учреждения, а также информацию о режиме его работы.

3.7. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

3.8. В помещениях МФЦ организуются бесплатные туалеты для посетителей, в том числе предназначенные для инвалидов.

3.9. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

3.10. Вход в здания МФЦ и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

3.11. На территории, прилегающей к зданиям, в которых расположены офисы МФЦ, располагаются бесплатные парковки для автотранспортных средств и специальных автотранспортных средств инвалидов.