

**Договор № 11-У**  
**между Государственным областным бюджетным учреждением**  
**«Многофункциональный центр предоставления государственных и**  
**муниципальных услуг Мурманской области» и муниципальным казенным**  
**учреждением «Многофункциональный центр предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг города Апатиты»**

г. Мурманск

18 февраля 2015 года

Государственное областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» в лице руководителя учреждения Ярыченко Ольги Борисовны, действующего на основании Устава, (далее – уполномоченный МФЦ), с одной стороны, и Муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Апатиты», в лице временно исполняющего обязанности директора Савшака Олега Богдановича, действующего на основании Устава, (далее – Центр), с другой стороны, (далее – Стороны), в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «О предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ), Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее – Правила), постановлением Правительства Мурманской области от 22.02.2013 № 77-ПП «Об определении уполномоченного многофункционального центра на территории Мурманской области» (в ред. постановления Правительства Мурманской области от 23.07.2014 № 382-ПП), заключили настоящий Договор о нижеследующем.

### **1. Предмет Договора**

Предметом настоящего Договора является порядок взаимодействия уполномоченного МФЦ и Центра при организации предоставления государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Мурманской области.

### **2. Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется в Центре**

Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется в Центре (далее – государственные услуги) приведен в Приложении № 1 к настоящему Договору.

### **3. Перечень офисов Центра, в которых организуется предоставление государственных услуг**

Перечень офисов Центра, в которых организуется предоставление государственных услуг, приведен в Приложении № 2 к настоящему Договору.

### **4. Функции, права и обязанности уполномоченного МФЦ**

- 4.1. Заключение соглашений о взаимодействии с Органами.
- 4.2. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в Центре посредством заключения настоящего Договора, а также координация и взаимодействие с Центром.
- 4.3. Контроль выполнения условий, установленных в настоящем Договоре.
- 4.4. Ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии с Органами, договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациями, а также реестра многофункциональных центров, привлекаемых организаций, расположенных на территории Мурманской области.
- 4.5. Функции оператора автоматизированной информационной системы многофункциональных центров.
- 4.6. Взаимодействие с Органами, подведомственными им организациями в соответствии с соглашениями о взаимодействии с Органами, нормативными правовыми актами.
- 4.7. Осуществление методической и консультационной поддержки Центра по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 4.8. Организация обучения и повышения квалификации работников Центра.
- 4.9. Подготовка предложений по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронной форме на территории Мурманской области.
- 4.10. Участие в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Центре.
- 4.11. Осуществление мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», реализации соглашений о взаимодействии на территории Мурманской области.
- 4.12. Обеспечение размещения информации о Центре в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с требованиями Правил.
- 4.13. Определение лиц, ответственных за взаимодействие с Центром по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.
- 4.14. Предоставление на основании запросов и обращений Центра необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению государственных и муниципальных услуг.
- 4.15. Предоставление на основании запросов и обращений Органов, физических и юридических лиц необходимых сведений по вопросам,

относящимся к установленной сфере <sup>3</sup> деятельности уполномоченного МФЦ, Центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

4.16. Подготовка и направление в Центр предложений по совершенствованию его деятельности.

4.17. Обеспечение защиты информации, доступ к которой ограничен в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, а также соблюдение режима обработки и использования персональных данных.

4.18. Контроль развертывания ИТ-инфраструктуры Центра.

4.19. Внесение предложений о пересмотре сроков и условий настоящего Договора.

4.20. Иные функции, права и обязанности, установленные нормативными правовыми актами.

## **5. Функции, права и обязанности Центра**

5.1. Прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг.

5.2. Представление интересов заявителей при взаимодействии с Органами.

5.3. Представление интересов Органов при взаимодействии с заявителями;

5.4. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в Центре.

5.5. Информирование заявителей о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

5.6. Взаимодействие с Органами, подведомственными им организациями в соответствии с соглашениями о взаимодействии с Органами, нормативными правовыми актами.

5.7. Выдача заявителям документов Органов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

5.8. Составление и выдача заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в Центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг Органами, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

5.9. Прием, обработка информации из информационных систем Органов, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдача заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено Правилами, составленные на бумажном носителе и заверенные Центром выписки из информационных систем Органов приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим Органом.

5.10. Обеспечение стандартов комфортности, требований к организации деятельности Центра, установленных Правилами, а также постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления».

5.11. Предоставление на основании запросов и обращений Органов, уполномоченного МФЦ, физических и юридических лиц необходимых сведений по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности Центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

5.12. Прием жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) Органов и их должностных лиц и передача указанных жалоб в уполномоченный МФЦ в течение 3 (трех) рабочих дня со дня поступления жалобы.

5.13. Осуществление контроля эффективности своей деятельности и удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

5.14. Формирование и представление в уполномоченный МФЦ отчетности о деятельности Центра, установленной в пункте 7 настоящего Договора.

5.15. Обеспечение защиты информации, доступ к которой ограничен в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, а также соблюдение режима обработки и использования персональных данных.

5.16. Обеспечение развертывания ИТ-инфраструктуры Центра в соответствии с рекомендациями уполномоченного МФЦ.

5.17. Определение лиц, ответственных за взаимодействие с уполномоченным МФЦ по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.18. Соблюдение требований соглашений о взаимодействии с Органами.

5.19. Подготовка и направление в уполномоченный МФЦ предложений по совершенствованию деятельности Центра.

5.20. Внесение предложений о пересмотре сроков и условий настоящего Договора.

5.21. Иные функции, права и обязанности, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

## **6. Порядок взаимодействия Сторон**

6.1. Взаимодействие Сторон осуществляется посредством следующих мероприятий:

- 1) организация рабочих встреч, совещаний, консультаций,
- 2) создание рабочих групп, комиссий;
- 3) обмен информацией посредством электронной, почтовой и телефонной связи;
- 4) иные совместные мероприятия по вопросам реализации Договора;

6.2. Электронный документооборот осуществляется между Сторонами по защищенным каналам передачи данных с использованием информационных систем Сторон.

6.3. Взаимное предоставление документов и информации при реализации Договора осуществляется Сторонами на безвозмездной основе.

6.4. При обработке персональных данных в информационной системе кроме мероприятий, предусмотренных частью 2 статьи 19 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Сторонами должно быть обеспечено:

- 1) проведение мероприятий, направленных на предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их лицам, не имеющим права доступа к такой информации;
- 2) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и их обработка;
- 3) недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;
- 4) незамедлительное восстановление информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней.

## **7. Порядок и формы контроля и отчетности**

7.1. Контроль порядка и условий организации предоставления услуг Органов осуществляется посредством предоставления Центром уполномоченному МФЦ сводной отчетности о деятельности Центра по организации предоставления услуг Органов.

7.2. Сводный отчет Центра о деятельности по организации предоставления услуг Органов представляется по форме согласно Приложению № 3 к настоящему Договору в уполномоченный МФЦ ежеквартально – не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом; ежегодно – не позднее 01 февраля года, следующего за отчетным, и должен содержать сведения:

- о соблюдении требований стандартов комфортности, требований к организации взаимодействия с заявителями, установленных Правилами, административными регламентами предоставления услуг Органов, настоящим Договором;

- о количестве окон обслуживания заявителей, в которых организуется предоставление услуг Органов;

- о количестве обращений заявителей за отчетный период, в том числе по информированию и консультированию, приему документов, выдаче документов;

- о среднем времени ожидания в очереди для получения информации и консультации, для подачи документов на предоставление услуг Органов, при получении результата услуг Органов;

- о количестве жалоб на деятельность Центра при организации предоставления услуг Органов, в том числе сведения о действиях (бездействии) и (или) решении, послуживших основанием для подачи жалобы, а также сведения о

6  
принятых мерах по устранению выявленных нарушений.

7.3. В случае выявления нарушений требований, предусмотренных Правилами и настоящим Договором, уполномоченный МФЦ:

– устанавливает сроки устранения нарушений и направляет соответствующее уведомление Центру;

– в случае, если нарушения неоднократно (3 и более раза в течение года) не устранялись в установленный срок, уполномоченный МФЦ предупреждает Центр о расторжении Договора в соответствии с п. 11.2 настоящего Договора.

## **8. Ответственность Сторон**

8.1. Спорные вопросы, возникающие в связи с реализацией настоящего Договора, разрешаются Сторонами путем проведения консультаций и переговоров.

8.2. За неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Договору, а также за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований к обработке персональных данных и (или) иной информации, необходимой для предоставления услуг, Стороны несут ответственность, предусмотренную федеральным законодательством.

8.3. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение предусмотренных настоящим Договором обязательств, если это обусловлено наступлением обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств.

## **9. Срок действия Договора**

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами и действует в течение 3 (трех) лет.

9.2. Договор считается продленным на тот же срок, если за месяц до окончания срока действия Договора не последует письменного заявления одной из Сторон о прекращении действия настоящего Договора.

## **10. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления услуг в Центре**

Материально-техническое и финансовое обеспечение настоящего Договора осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципального образования.

## **11. Заключительные положения**

11.1. По взаимному согласию Сторон Договор может быть изменен путем подписания Сторонами дополнительных соглашений, которые являются его неотъемлемой частью.

11.2. Договор может быть расторгнут по соглашению Сторон либо в одностороннем порядке, при условии письменного уведомления об этом другой стороны не позднее, чем за три месяца до предполагаемой даты расторжения.

11.3. Действие Договора не прекращается в случае изменения наименования, адреса и реквизитов Сторон. В случае изменения наименования, адреса и реквизитов Стороны обязаны в письменном виде информировать друг друга в двухнедельный срок.

11.4. Договор составлен и подписан в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

## 12. Реквизиты и подписи Сторон

Государственное областное  
бюджетное учреждение  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Мурманской  
области»

Юридический и почтовый адрес:  
183031, г. Мурманск,  
ул. Подстаницкого, д. 1  
тел.: (8152) 99-40-40,  
факс: 41-05-66

ИНН: 5190913407  
ОГРН: 1105190001190

Руководитель

Муниципальное казенное учреждение  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг города Апатиты»

Юридический и почтовый адрес:  
184209, Мурманская область,  
г. Апатиты,  
улица Ферсмана, д.6  
тел.(факс): 8(815 55) 6-02-30 (6-02-33)

ИНН: 5118002178  
ОГРН: 1145118000840

Врио директора



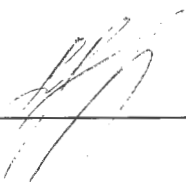
О.Б. Ярыченко




О.Б. Савшак

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу  
«одного окна» на базе Центра

№ п/п	Наименование услуги	Наименование Органа	Дата начала предоставления услуги
1.	Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации	Управление Федеральной миграционной службы по Мурманской области	18.02.2015
2.	Прием документов и личных фотографий, необходимых для получения или замены паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации		18.02.2015

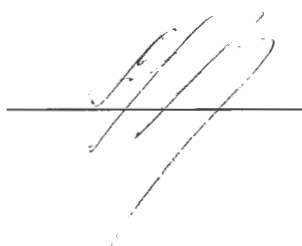
  
\_\_\_\_\_ О.Б. Ярыченко

  
\_\_\_\_\_ О.Б. Савшак



**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**офисов Центра, в которых организуется предоставление государственных**  
**услуг**

№ п/п	Муниципальное образование город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области	Место нахождения многофункционального центра и привлекаемой организации
1.	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Апатиты»	184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ферсмана, д.6



О.Б. Ярыченко



О.Б. Савшак

Сводный отчет \_\_\_\_\_ о деятельности по организации предоставления услуг  
(наименование многофункционального центра)

Таблица 1

Сведения о предоставлении государственных и муниципальных услуг

№ п/п	Наименование	Год				
		1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	Итого
	<b>Количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг всего, в том числе:</b>					
	<b>прием документов</b>					
	<b>информирование и консультирование</b>					
<b>I.</b>	<b>государственных услуг федеральных органов исполнительной власти всего, в т.ч.:</b>					
	<i>прием документов</i>					
	<i>информирование и консультирование</i>					
1.	<i>Наименование органа</i>	X	X	X	X	X
1.1.	<i>Наименование услуги</i>					
1.1.1.	<i>Прием документов</i>					
1.1.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
1.2.	<i>Наименование услуги</i>					
1.2.1.	<i>Прием документов</i>					
1.2.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
	...					
	<b>ИТОГО</b>					
	<i>Прием документов (всего по услугам органа)</i>					
	<i>Информирование и консультирование (всего по услугам органа)</i>					

<b>II.</b>	<b>государственных услуг государственных внебюджетных фондов всего, в т.ч.:</b>					
	<i>прием документов</i>					
	<i>информирование и консультирование</i>					
1.	<i>Наименование органа</i>	x	x	x	x	x
1.1.	<i>Наименование услуги</i>					
1.1.1	<i>Прием документов</i>					
1.1.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
1.2.	<i>Наименование услуги</i>					
1.2.1.	<i>Прием документов</i>					
1.2.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
	...					
	<b>ИТОГО</b>					
	<i>Прием документов (всего по услугам органа)</i>					
	<i>Информирование и консультирование (всего по услугам органа)</i>					
<b>III.</b>	<b>государственных услуг исполнительных органов государственной власти Мурманской области всего:</b>					
	<i>прием документов</i>					
	<i>информирование и консультирование</i>					
1.	<i>Наименование органа</i>	x	x	x	x	x
1.1.	<i>Наименование услуги</i>					
1.1.1	<i>Прием документов</i>					
1.1.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
1.2.	<i>Наименование услуги</i>					
1.2.1.	<i>Прием документов</i>					
1.2.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
	...					
	<b>ИТОГО</b>					
	<i>Прием документов (всего по услугам органа)</i>					
	<i>Информирование и консультирование (всего по услугам органа)</i>					

<b>IV.</b>	<b>муниципальных услуг всего:</b>					
	<i>прием документов</i>					
	<i>информирование и консультирование</i>					
1.	<i>Наименование органа</i>	x	x	x	x	x
1.1.	<i>Наименование услуги</i>					
1.1.1.	<i>Прием документов</i>					
1.1.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
1.2.	<i>Наименование услуги</i>					
1.2.1.	<i>Прием документов</i>					
1.2.2.	<i>Информирование и консультирование</i>					
	...					
	<b>ИТОГО</b>					
	<i>Прием документов (всего по услугам органа)</i>					
	<i>Информирование и консультирование (всего по услугам органа)</i>					

Руководитель Центра \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия

(подпись)

## Сведения о выполнении требований комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг

№ п/п	Наименование требований	Выполнение (да/нет)				
		1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.	на 31.12.20
1.	Обеспечение следующих условий обслуживания заявителей:					
1.1.	обращение заявителей осуществляется в том числе по предварительной записи;					
1.2.	время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;					
1.3.	время ожидания в очереди для получения результата услуги не превышает 15 минут;					
1.4.	прием заявителей осуществляется не менее 5 дней в неделю					
2.	Информационные стенды МФЦ содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:					
2.1.	перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;					
2.2.	сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;					
2.3.	размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;					
2.4.	информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;					
2.5.	порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ;					
2.6.	информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц МФЦ;					
3.	Наличие в МФЦ не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации					
4.	Использование в МФЦ автоматизированной информационной системы					
5.	Наличие в помещениях МФЦ следующих функциональных секторов (зон): а) сектор информирования и ожидания; б) сектор приема заявителей					

5.1.	Сектор информирования и ожидания включает в себя:				
5.1.1.	информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:				
5.1.2.	не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;				
5.1.3.	программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций);				
5.1.4.	платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;				
5.1.5.	стулья, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;				
5.1.6.	электронную систему управления очередью				
5.2.	Сектор приема заявителей, оборудован:				
5.2.1.	окнами для приема и выдачи документов;				
5.2.2.	оформлен информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов				
6.	Рабочие места работников МФЦ оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающими и сканирующими устройствами				
7.	Вход в МФЦ оборудован информационными табличками, содержащими полное наименование учреждения, а также информацию о режиме его работы				
8.	Вход и выход в МФЦ оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок				
9.	Помещение МФЦ, предназначенное для работы с заявителями, располагается на нижних этажах здания и имеет отдельный вход				
10.	В помещении МФЦ организуются:				
10.1.	бесплатные туалеты для посетителей;				
10.2.	бесплатные туалеты для инвалидов				

11.	На территории МФЦ располагается бесплатная парковка:					
11.1.	для автомобильного транспорта посетителей;					
11.2.	для специальных автотранспортных средств инвалидов					
12.	Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей					
13.	Количество окон обслуживания заявителей, в которых организуется предоставление государственных и муниципальных услуг					
14.	Количество жалоб на деятельность МФЦ при организации предоставления государственных и муниципальных услуг *					

\*В случае наличия жалоб дополнительно представляются сведения о действиях (бездействии) и (или) решении, послуживших основанием для подачи жалобы, а также сведения о принятых мерах по устранению выявленных нарушений

Руководитель Центра \_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
(подпись)