



МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

РЕГЛАМЕНТ

деятельности муниципального казенного учреждения
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг города Апатиты»

УТВЕРЖДАЮ

Директора МКУ «МФЦ г. Апатиты»

_____ О.Б. Савшак

(утвержден распоряжением от 10.12.2015 № 43,
в редакции распоряжений от 01.03.2016 № 7,
от 25.02.2019 № 5, от 17.07.2019 № 18,
от 06.12.2019 № 25, от 18.12.2019 №27)

1. Общие положения

1.1. Регламент деятельности муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Апатиты» (далее – Регламент) разработан в соответствии с законодательством РФ, определяющим основы, порядок и принципы деятельности многофункционального центра.

1.2. Регламент служит целям повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для их получателей.

1.3. Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Апатиты» (далее – МКУ «МФЦ г. Апатиты», МФЦ) осуществляет свою деятельность в соответствии с нормативно-правовыми актами РФ, Уставом МФЦ, соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления, а также в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, определяющими его предмет и цели.

1.4. Целями МФЦ являются:

- упрощение процедур получения физическими и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа «одного окна», предоставление/получение услуг в электронном виде;
- повышение комфортности получения гражданами и организациями государственных и муниципальных услуг;
- противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- повышение информированности физических и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;
- развитие и совершенствование форм межведомственного взаимодействия;
- повышение качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, открытости и прозрачности для общества.

1.5. Основным видом деятельности МФЦ являются:

1.5.1. организация и обеспечение предоставления физическим и юридическим лицам (далее – Заявители) государственных и муниципальных услуг, для реализации которых в МФЦ осуществляется:

- прием, регистрация, обработка и выдача документов Заявителям при оказании государственных и муниципальных услуг;
- информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе предоставление сведений из информационных ресурсов МФЦ;
- администрирование, ведение, обслуживание и актуализация баз данных;

1.6. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг основывается в МФЦ на следующих основных принципах:

- «одного окна»;
- законность;
- публичность и открытость деятельности МФЦ;
- приоритетное применение мер по предупреждению коррупции.

1.7. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг «МКУ МФЦ г. Апатиты» приведен в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

1.8. Досудебный порядок обжалования действий (бездействий) должностных лиц МКУ «МФЦ г. Апатиты» приведен в Приложении №2 к настоящему Регламенту.

1.9. График приема заявителей должностными лицами МКУ «МФЦ г. Апатиты» приведен в Приложении № 3 к настоящему Регламенту.

1.10. Основная и актуальная информация о деятельности МФЦ содержится на официальном сайте МКУ «МФЦ г. Апатиты» по адресу: www.apatity.mfc.51.ru.

2. Место и режим работы Учреждения.

2.1. МКУ «МФЦ г. Апатиты» расположено по адресу: 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ферсмана, д. 6; номер телефона: (8 81555) 4-02-97, e-mail: info@apatity.mfc51.ru.

2.2. График работы с заявителями:

| | |
|-------------|---------------|
| Понедельник | 09:00 – 14:00 |
| Вторник | 10:00 – 20:00 |
| Среда | 09:00 – 16:30 |
| Четверг | 09:00 – 18:00 |
| Пятница | 09:00 – 16:00 |
| Суббота | 09:00 - 14:00 |
| Воскресенье | выходной |

2.2.1. График приема документов по государственной услуге Управления Росреестра по Мурманской области «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»:

| | |
|-------------|---|
| Понедельник | По предварительной записи с 09:00 до 12:30 |
| Вторник | В порядке очереди с 10:00 до 18:30. По предварительной записи с 10:00 до 18:30 |
| Среда | В порядке очереди с 09:00 до 15:00. По предварительной записи с 09:00 до 15:00 |
| Четверг | В порядке очереди с 09:00 до 17:00. По предварительной записи с 09:00 до 17:00 |
| Пятница | В порядке очереди с 09:00 до 15:00. По предварительной записи с 09:00 до 15:00 |
| Суббота | По предварительной записи с 09:00 до 12:30 |
| Воскресенье | выходной» |

2.3. На основании распоряжения руководителя учреждения прием документов у заявителей по отдельным государственным и муниципальным услугам может быть ограничен и осуществляться исключительно по предварительной записи.

2.4. 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 МКУ «МФЦ г. Апатиты».

3. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МКУ «МФЦ г. Апатиты».

3.1. Порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ определяется:

- Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон №210-ФЗ);

- Федеральным Законом РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Правительства РФ 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»;
- соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления (далее – соглашения о взаимодействии);
- административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;
- иными нормативно-правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

3.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в МФЦ с использованием автоматизированной информационной системы (АИС МФЦ), оператором которой является ГОБУ №МФЦ Мурманской области».

3.3. В соответствии и во исполнение положений статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ МФЦ осуществляет:

- прием (регистрацию) запросов от заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- проверку правильности оформления заявлений (запросов) о предоставлении государственных или муниципальных услуг и соответствия представленных заявителем документов требованиям административных регламентов и соглашений;
- передачу заявления с комплектом документов, полученных от заявителя, в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, в сроки и порядке, определенные соглашением;
- информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных или муниципальных услуг через МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МФЦ;
- выдачу заявителям результата предоставления государственной или муниципальной услуги либо мотивированного отказа в его предоставлении в сроки, определенные административным регламентом, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, если это предусмотрено соглашениями о взаимодействии, и если иное не предусмотрено федеральными законами;
- осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления по предоставлению государственных или муниципальных услуг;
- иные функции, определенные законодательством РФ и соглашениями о взаимодействии.

3.4. Информирование и консультирование о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых на базе МКУ «МФЦ г. Апатиты», осуществляют администратор и работники МФЦ, обеспечивающие прием документов от Заявителей.

3.5. Информирование и консультирование осуществляется в устной и письменной форме посредством:

- информационных материалов, размещенных в секторе ожидания и информирования;
- официального сайта МКУ «МФЦ г. Апатиты» (www.apatity.mfc.51.ru);

- телефонной связи (по номеру телефона 4-02-97);
- электронной почты (info@apatity.mfc51.ru).

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

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ;
- об органе, предоставляющем государственную или муниципальную услугу;
- о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых Заявителем при получении государственной или муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- иной информации, необходимой для получения государственной или муниципальной услуги.

3.7. При личном обращении Заявителя (его представителя) о предоставлении государственной или муниципальной услуги работник МФЦ:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документов;
- проверяет наличие у Заявителя комплекта требуемых документов;
- берет письменное согласие гражданина на обработку персональных данных;
- регистрирует обращение в установленном порядке;
- проверяет соответствие копий документов их оригиналам либо самостоятельно делает копии, заверяет их;
- выдает Заявителю расписку о приеме документов;
- передает принятые от Заявителя документы работнику МФЦ, ответственному за обработку документов.

3.8. Работник МФЦ, ответственный за обработку документов:

- проводит проверку пакета документов, поданных в целях получения государственной или муниципальной услуги, на комплектность, заверение копий документов надлежащим образом;
- оформляет реестр передачи документов в органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги.

3.9. Принятые от Заявителя документы о предоставлении государственной или муниципальной услуги передаются в соответствующий орган в порядке, определенном соглашением о взаимодействии.

3.10. Результат предоставления государственной или муниципальной услуги выдается Заявителю в срок, указанный в расписке о приеме документов.

3.11. При выдаче Заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги лично или через представителя, работник МКУ «МФЦ г. Апатиты» выполняет следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность (в случае представительства - проверяет доверенность на предмет полномочий в отношении запрашиваемой информации/документов);
- вносит сведения о выданных документах в расписку Заявителя или журнал выдачи документов, контролирует проставление даты выдачи и личной подписи Заявителя (представителя Заявителя);
- выдает результат предоставления государственной или муниципальной услуги Заявителю (представителю Заявителя).

3.12. В случае, если работнику МФЦ стало известно о невозможности выдачи результата предоставления государственной или муниципальной услуги в назначенный в расписке срок, не позднее одного дня до обозначенной даты выдачи работник уведомляет об этом Заявителя.

3.13. Информация об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги предоставляется Заявителю лично либо путем направления почтового отправления.

4. Порядок приема заявлений о выдаче УЭК (об отказе от выдачи УЭК), порядок выдачи УЭК в МКУ «МФЦ г. Апатиты»

Исключен (п.3 распоряжения от 25.02.2019 № 5).

5. Ответственность работников МФЦ при предоставлении государственных или муниципальных услуг

При предоставлении государственных и муниципальных услуг работники МФЦ несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

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

Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или их работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом № 210-ФЗ от 27.07.2010, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Обработка персональных данных и ответственность за нарушение требований законодательства о персональных данных.

Раздел разработан на основании положений главы 4 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

6.1. При обработке персональных данных МФЦ принимает необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивает их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения.

6.2. В случае выявления неправомерной обработки персональных данных или выявления неточных персональных данных МФЦ осуществляет блокирование неправомерно обрабатываемых персональных данных.

6.3. В случае подтверждения факта неточности персональных данных МФЦ уточняет персональные данные в течение 7 (семи) рабочих дней со дня представления таких сведений и снимает блокирование персональных данных.

6.4. В случае выявления неправомерной обработки персональных данных, МФЦ в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты этого выявления, прекращает неправомерную обработку персональных данных. В случае, если обеспечить правомерность обработки персональных данных невозможно, МФЦ в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с даты выявления неправомерной обработки персональных данных, уничтожает такие персональные данные.

6.5. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных, МФЦ прекращает их обработку.

6.6. Контроль и надзор за обработкой персональных данных возложен на федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере информационных технологий.

6.7. Лица, виновные в нарушении требований Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», несут дисциплинарную, материальную, гражданско-правовую, административную либо уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ.

6.8. Моральный вред, причиненный субъекту персональных данных вследствие нарушения его прав, нарушения правил обработки персональных данных, подлежит возмещению в соответствии с законодательством РФ. Возмещение морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных субъектом персональных данных убытков.

7. Нормативно-правовая база

Текст настоящего Регламента и прилагаемых к нему документов разработан в соответствии с положениями нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 №52-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

- Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

- Правила Поддачи 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, а также государственной корпорации по атомной энергии «Росатом», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840.

Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг МКУ «МФЦ г. Апатиты»

1. МФЦ организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги или органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также иными структурами и организациями.

2. Прием заявлений о предоставлении государственных или муниципальных услуг, копирование документов, необходимых в целях предоставления государственной или муниципальной услуги, информирование и консультирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляются в МФЦ бесплатно.

3. В целях организации взаимодействия с Заявителями и улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг помещение МФЦ имеет следующие функциональные секторы:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема Заявителей.

3.1 Сектор информирования и ожидания оснащен:

- информационными стендами, иными источниками информирования, содержащими информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, порядок обжалования действий (бездействий), решений органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, работников МФЦ, а также их ответственность за нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг; иную информацию, необходимую для получения государственной или муниципальной услуги;

- стульями, столами, предназначенными для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных или муниципальных услуг, и ожидания в очереди;

- электронной системой управления очередью;

- рабочим местом администратора, контролирующего регистрацию заявителей в электронной системе управления очередью, информирующего Заявителей о перечне государственных и муниципальных услуг, организованных на базе МФЦ, порядке их предоставления, а также предоставляющего иную информацию, относящуюся к деятельности МФЦ.

3.2. Сектор приема Заявителей оборудован окнами для работы с Заявителями и оформлен информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ.

4. Рабочее место работника МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

5. В МКУ «МФЦ г. Апатиты» организована телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц и предварительной записи для обращения за предоставлением государственной или муниципальной услуги по номеру телефона: (8 815 55) 4-02-97; СМС-информирование о готовности документов и возможности их получения; в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» работает официальный сайт МФЦ www.apatity.mfc.51.ru, содержащий актуальную и важную информацию для Заявителей, желающих получить государственную или муниципальную услугу.

6. Здание МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

7. Вход в здание оборудован поручнями и пандусом, предназначенным для передвижения детских и инвалидных колясок.

8. В МФЦ организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе, предназначенный для инвалидов.

9. Помещение МФЦ отвечает требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

10. При предоставлении государственной или муниципальной услуги в МФЦ обеспечиваются:

- обращения Заявителей, в том числе по предварительной записи;
- время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает пятнадцати минут;

- удобный для обращений граждан и разработанный в соответствии с нормой законодательства график приема заявителей.

11. При предоставлении государственных и муниципальных услуг, при общении с Заявителями и коллегами работник МФЦ своим поведением, навыками и знаниями обеспечивает качественное выполнение возложенных на него функций, установление в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивное сотрудничество среди коллег.

12. Работник Учреждения вежлив, доброжелателен, корректен, внимателен, проявляет уважение и терпимость в общении с гражданами и коллегами.

13. Внешний вид работника МФЦ при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и (или) формата мероприятия должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность.

**Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий
(бездействия) МКУ «МФЦ г. Апатиты»**

Решения и действия (бездействие) МФЦ, его должностного лица могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы, адресованной МФЦ.

1. Жалоба на решения и действие (бездействие) МФЦ, его должностного лица может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной и муниципальной услуги;

- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области;

- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области;

- отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области;

- требование внесения заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области;

- отказ МФЦ, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной и муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от

27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ);

- фамилию, имя, отчество (последнее – 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона № 210-ФЗ, их работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. При подаче жалобы в электронном виде подтверждающие ее доводы документы могут быть представлены в электронной форме, подписанные электронной подписью в установленном законом порядке. В данном случае документ, удостоверяющий личность, не требуется.

6. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается руководителем МФЦ в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении услуги, отказа в приеме документов – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Письменная жалоба, принятая в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления

государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, нормативными правовыми актами муниципального образования город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Закона 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом МФЦ.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления руководитель МФЦ незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

12. В случае обжалования действий (бездействия) руководителя МФЦ жалоба подается в Администрацию города Апатиты и рассматривается в соответствии с нормативными правовыми актами муниципального образования город Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области.

13. В случае если решение по жалобе, поданной заявителем, не входит в компетенцию МФЦ, она в течение трех рабочих дней направляется МФЦ в уполномоченный на ее рассмотрение орган. МФЦ в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Срок рассмотрения жалобы в таком случае исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

14. МФЦ вправе оставить направленную в его адрес жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

15. МФЦ сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

ГРАФИК
приема заявителей должностными лицами МКУ «МФЦ г. Апатиты»

| Наименование должностного лица | Время приема |
|---|---|
| Директор (либо иное должностное лицо, исполняющее обязанности директора) | По предварительной записи по телефону 4-02-97 Вторник, четверг – с 10:00 до 17:00 (обед с 13:00 до 14:00)». |

Лист ознакомления работников
с Регламентом деятельности муниципального казенного учреждения
«Многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг города Апатиты»

Ознакомлены: