



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

РЕГЛАМЕНТ

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

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. Приложение №3 – Лист ознакомления работников МКУ «МФЦ г. Апатиты» с Регламентом.

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: (8 815 55) 7-57-12, 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

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 7-57-12);

- 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»

4.1. УЭК выдается гражданину на основании заявления, поданного при личном посещении пункта приема заявлений (МФЦ) на получение универсальной электронной карты. Выдача УЭК осуществляется на бесплатной основе.

В случае утраты УЭК или добровольной замены гражданин вправе обратиться в МФЦ либо в уполномоченную организацию с заявлением о выдаче дубликата УЭК (замене). В течение одного месяца со дня подачи гражданином заявления о выдаче дубликата УЭК уполномоченная организация на основании записи в реестре УЭК о пользователе УЭК выдает гражданину дубликат указанной карты. Размер платы за выдачу дубликата УЭК определяется субъектом РФ.

4.2. В МФЦ организовано информирование и консультирование по следующим вопросам в отношении УЭК:

- понятие УЭК, область использования карты;
- порядок подачи заявления на выдачу УЭК (отказ от получения УЭК);
- перечень документов, необходимых для подачи заявления о выдаче УЭК (отказе от получения УЭК);
- основания для отказа в выдаче УЭК (основания об отказе от получения УЭК);
- порядок выдачи УЭК, срок изготовления.

4.3. При подаче в МФЦ заявления на выдачу УЭК (об отказе от получения УЭК) Заявитель (его представитель) представляет:

- документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством РФ (в случае представительства - доверенность представителя Заявителя, подтверждающую полномочия на получение УЭК в отношении Заявителя и оформленную в установленном законом порядке);

- сведения, необходимые для заполнения заявления на выдачу УЭК;

- фотографию получателя УЭК (за исключением размещения фотографий лиц, не достигших возраста четырнадцати лет) размером 30x40 мм в цветном исполнении на светлом однотонном фоне с четким изображением лица строго анфас без головного убора.

Допускается представление фотографий граждан в головных уборах, не скрывающих овал лица, религиозные убеждения которых не позволяют им их снимать. Для граждан, постоянно носящих очки, обязательно фотографирование в очках без затемненных (тонированных) стекол.

4.4. При личном обращении Заявителя (его представителя) за выдачей УЭК работник МФЦ:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность (проверяет доверенность представителя Заявителя на предмет полномочий в отношении получения УЭК);

- берет письменное согласие у гражданина на обработку персональных данных для последующего предоставления государственных и муниципальных услуг, услуг с использованием УЭК, в том числе в электронной форме;

- заполняет заявление в электронном виде;

- выдает перечень банков, заключивших договор с Федеральной уполномоченной организацией по выпуску, выдаче и обслуживанию УЭК (далее - ФУО);

- выдает бланк заявления на открытие лицевого счета в выбранном банке для заполнения (при выдаче заявления от имени несовершеннолетнего гражданина, не достигшего возраста четырнадцати лет, законный представитель вправе не указывать в заявлении банк, заключивший договор с ФУО);

- осуществляет сверку указанных в заявлении данных с представленными документами.

- выдает бланк заявления на создание квалифицированного сертификата проверки электронной подписи для заполнения;

- с помощью технического устройства берет образец подписи заявителя;

- фотографирует заявителя;

- сканирует заявление и документ, удостоверяющий личность заявителя, и формирует электронную заявку, которую подписывает электронной подписью;

- выдает гражданину расписку о получении заявления на выпуск УЭК с уникальным номером, датой и подписью сотрудника МФЦ, а также номером телефона, по которому можно узнать о готовности УЭК;

- направляет заявку в ФУО на осуществление проверки факта наличия у гражданина действующей УЭК.

4.5. В случае подачи заявления на отказ от получения УЭК работник МФЦ вправе по просьбе Заявителя сделать копию такого заявления и заверить ее, либо распечатать второй экземпляр и проставить на нем свою подпись и печать.

4.6. Работник МФЦ отказывает в приеме заявления в случае отсутствия какого-либо документа или отказа Заявителя (представителя Заявителя) от совершения каких-либо действий, перечисленных в пункте 4.4.

4.7. При выдаче УЭК Заявителю (представителю Заявителя) работник МФЦ:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документов, удостоверяющих личность (при представительстве дополнительно – проверяет доверенность на предмет полномочий на получение УЭК и соответствующее оформление);

- принимает выданную при получении заявления о выдаче УЭК расписку;

- оформляет акт выдачи УЭК;

- предоставляет акт выдачи на подпись Заявителю (его представителю);

- распечатывает в 2-х экземплярах копию сертификата ключа проверки электронной подписи, заверяет печатью и подписью, предоставляет их Заявителю для подписания;
- выдает Заявителю (его представителю) УЭК и одну копию сертификата проверки электронной подписи.

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 персональнбых 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) 7-57-12; 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 действий (бездействия)
МКУ «МФЦ г. Апатиты»**

Действия (бездействие) МФЦ могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы, адресованной МФЦ.

1. Жалоба может быть подана как в письменной форме на бумажном носителе, так и в электронной форме в установленном законом порядке. На бумажном носителе жалоба может быть подана непосредственно в МФЦ или направлена почтой.

В электронной форме жалоба подается посредством официального сайта МФЦ либо федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, действия (бездействие) работников которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, которые могут быть использованы для направления ответа по жалобе;

- предмет обжалования – сведения об обжалуемых действиях (бездействии) МФЦ;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с действиями (бездействием) МФЦ. Заявителем могут быть предоставлены документы (заверенные копии), подтверждающие его доводы.

3. 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.

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

5. 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.

6. По результатам рассмотрения жалобы МФЦ принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме (по желанию заявителя – в электронной) направляется мотивированный ответ.

8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, сведения о лице, действия которого обжалуются (при необходимости);
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - принятые меры или сроки для устранения выявленных нарушений;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы лицом.

10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления руководитель (должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры).

11. В случае обжалования действий (бездействия) руководителя МФЦ жалоба подается в Администрацию города Апатиты с подведомственной территорией Мурманской области на имя главы города. Такая жалоба рассматривается в соответствии с нормативными актами Администрации города.

12. В случае, если Заявителем подана жалоба, рассмотрение которой не входит в компетенцию МФЦ, в срок не позднее трех рабочих дней с даты регистрации жалобы МФЦ направляет ее в уполномоченный орган на рассмотрение в письменной форме, информируя об этом Заявителя.

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

13. МФЦ вправе оставить направленную в его адрес жалобу без рассмотрения в случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу работников МФЦ;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) МКУ «МФЦ г. Апатиты» разработан в соответствии с положениями Федерального закона №210-ФЗ от 27.07.2010 «О порядке предоставления государственных и муниципальных услуг», а также Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 №840.

Приложение №3 к Регламенту
деятельности МКУ «МФЦ г. Апатиты»

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

Ознакомлены: