

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УСТЬ-КАТАВСКОГО  
ГОРОДСКОГО ОКРУГА»  
(МАУ «МФЦ УКГО»)

ПРИКАЗ

25 декабря 2014 г.

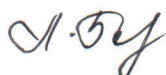
№ 79

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание услуг заявителям по информированию, приёму и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Усть-Катавского городского округа»

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012г. №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом МАУ «МФЦ УКГО», приказываю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание услуг заявителям по информированию, приёму и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Усть-Катавского городского округа» (прилагается)
2. Инженеру- программисту Анисимову С.А. разместить полный текст приказа с приложением на сайте МАУ «МФЦ УКГО»
3. Юрисконсульту Ноздриной И.В. ознакомить всех сотрудников с приказом под роспись.
4. Приказ вступает в силу с момента подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



Л.А.Баранова

Утверждено приказом руководителя  
МАУ «МФЦ УКГО»  
№ 79 от 12 2014г.

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги

«ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ЗАЯВИТЕЛЯМ ПО ИНФОРМИРОВАНИЮ, ПРИЁМУ И ВЫДАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УСТЬ-КАТАВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также общественно значимых услуг через муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Усть-Катавского городского округа» (далее – МАУ «МФЦ УКГО»).

1.2. Государственные и муниципальные услуги предоставляются заявителям на бесплатной основе, за исключением случаев, предусмотренных пунктами 1.2.1 и 1.2.2.

1.2.1. Государственная пошлина взимается за предоставление государственных и муниципальных услуг в случаях, порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

1.2.2. В случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, государственные и муниципальные услуги оказываются за счет средств заявителя впредь до признания утратившими силу положений федеральных законов, принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, муниципальных правовых актов, в соответствии с которыми государственные и муниципальные услуги оказываются за счет средств заявителя.

1.2.3 Размер платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг, устанавливается федеральными органами исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Порядок определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации государственных услуг, предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, устанавливается нормативным правовым актом

соответственно высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, представительного органа местного самоуправления.

1.3. МАУ «МФЦ УКГО» в своей деятельности руководствуется:

Конституцией Российской Федерации;  
Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;  
Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;  
Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;  
постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг";  
постановлением Правительства РФ 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»;  
решениями Собрания Депутатов Усть-Катавского городского округа, постановлениями и распоряжениями главы Усть-Катавского городского округа;  
уставом МАУ «МФЦ УКГО»

1.4. При оказании муниципальных услуг МАУ «МФЦ УКГО» взаимодействует с соответствующими Управлениями, отделами администрации Усть-Катавского городского округа Челябинской области, муниципальными казёнными, бюджетными и автономными учреждениями Усть-Катавского городского округа Челябинской области.

1.5. При оказании государственных услуг МАУ «МФЦ УКГО» взаимодействует с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Челябинской области.

1.6. При оказании услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также общественно значимых услуг МАУ «МФЦ УКГО» взаимодействует с организациями, предоставляющими данные услуги.

Процедура взаимодействия с данными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о порядке, условиях и правилах информационного взаимодействия.

1.7. В рамках МАУ «МФЦ УКГО» предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.8. Конечным результатом оказания государственной и муниципальной услуги, в соответствии с утвержденным административным регламентом, является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

1.9. Заявителями – получателями услуги являются:

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- физические лица.

1.10. От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления услуг могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности, а также представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

1.11. От имени физических лиц заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

## **2. Требования к порядку оформления информации для заявителей**

2.1. Информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляется:

- непосредственно в МАУ «МФЦ УКГО»;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных раздаточных материалов (брошюр, буклетов, календарей и т.д.).

2.2. Основные требования к порядку информирования о правилах предоставления государственных и муниципальных услуг:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;
- четкость в изложении информации об административных процедурах;
- полнота информирования об административных процедурах;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
- оперативность предоставления информации об административных процедурах.

2.3. Информационные стенды в МАУ «МФЦ УКГО» размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом - Times New Roman, формат листа А-4, текст – прописные буквы, размером шрифта № 14 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля – 1 см. вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без

исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

2.4. На информационных стендах в помещении отделов МАУ «МФЦ УКГО» и Интернет-сайте МАУ «МФЦ УКГО» размещается следующая информация:

- режим работы МАУ «МФЦ УКГО», телефоны и адрес электронной почты;
- почтовые адреса, телефоны, фамилии руководителей органов, взаимодействующих с МАУ «МФЦ УКГО» при оказании услуг;
- перечень услуг, предоставляемых через МАУ «МФЦ УКГО», с указанием сроков их исполнения;
- бланки заявлений, представляемых заявителем на получение государственных и муниципальных услуг;
- образцы заполнения заявлений на получение государственных и муниципальных услуг;
- перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- основания для отказа в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;
- 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;
- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

2.5. МАУ «МФЦ УКГО» своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

2.6. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, лично или по телефону, являются сотрудники МАУ «МФЦ УКГО».

Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию, имя и отчество, должность, а затем в вежливой форме чётко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

Если специалист не может ответить на вопрос самостоятельно, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МАУ «МФЦ УКГО». Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют

обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Рекомендуемое время для телефонного разговора не более 10 минут, личного устного информирования – не более 20 минут.

2.7. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан предусмотрены Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МАУ «МФЦ УКГО» (uk-mfc@yandex.ru), по вопросам, входящим в компетенцию МАУ «МФЦ УКГО», ответ на данное обращение осуществляется в форме направления электронного письма на адрес электронной почты заявителя или посредством почтового отправления, если ответ должен быть направлен в письменной форме, которое должно содержать четкие ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, должность и подпись уполномоченного лица.**

При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МАУ «МФЦ УКГО», по вопросам, относящимся к компетенции организаций, предоставляющих услуги через МАУ «МФЦ УКГО», уполномоченное лицо в день получения такого обращения, направляет поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты соответствующей организации. Заявителю направляется мотивированный ответ о передаче его обращения для рассмотрения по принадлежности.

### 3. Местонахождение и график работы МАУ «МФЦ УКГО»

#### 3.1. Местонахождение МАУ «МФЦ УКГО»:

- ул. Заводская, д.1 г. Усть-Катав Челябинской области

3.2. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком:

День недели	Время приема заявлений и документов от заявителей	Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям	Время обработки и учета обращений заявителей	Перерыв
Понедельник	с 9-00 до 18-00	с 9-00 до 18-00	с 9-00 до 18-00	Время отдыха и питания предоставляется специалистам в порядке договорной очередности, но не менее 1 часа с соблюдением графика (режима) работы с заявителями
Вторник	с 9-00 до 20-00	с 9-00 до 20-00	с 9-00 до 20-00	
Среда	с 9-00 до 18-00	с 9-00 до 18-00	с 9-00 до 18-00	
Четверг	с 9-00 до 20-00	с 9-00 до 20-00	с 9-00 до 20-00	
Пятница	с 9-00 до 18-00	с 9-00 до 18-00	с 9-00 до 18-00	
Суббота,	с 8.00 до 14.00	с 8.00 до 14.00	с 8.00 до 14.00	
Воскресенье	Выходной день			

3.3. Информацию о месте нахождения и графике работы МАУ «МФЦ УКГО» можно получить:

- на официальном сайте МАУ «МФЦ УКГО»: [mfc-uk.ru](http://mfc-uk.ru);
- на информационных стендах перед входом в здание МАУ «МФЦ УКГО»;
- на информационных стендах в органах местного самоуправления;
- на информационных стендах в МАУ «МФЦ УКГО».

3.4. Справочный телефон МАУ «МФЦ УКГО»: (35167) 2-57-82

3.5. Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МАУ «МФЦ УКГО» в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МАУ «МФЦ УКГО».

#### **4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг**

4.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется и исчисляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

4.2. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

Возврат документов в орган, предоставляющий муниципальную или государственную услугу, производится в следующие сроки:

- невостребованные заявителем - по истечении двух месяцев со дня их передачи в МАУ «МФЦ УКГО»;
- от получения которых заявитель отказался – в течение двух рабочих дней со дня отказа заявителя.

4.3. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее одного рабочего дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

4.4. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют работники МАУ «МФЦ УКГО».

4.5. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов:

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не может превышать 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов не может превышать 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов не может превышать 15 минут.

4.6. Основаниями для отказа в оказании государственной и муниципальной услуги могут служить:

- обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении подготовки запрашиваемого им документа;
- отсутствие права у заявителя на получение государственной и муниципальной услуги;
- невозможность оказания государственной и муниципальной услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставшими известными в процессе предоставления услуги;
- предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;
- представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;
- отказ или не своевременное согласование необходимых документов заявителем;
- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

4.7. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

- отсутствие у заявителя одного или нескольких документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента;
- отсутствие у заявителя или физического лица, действующего от имени заявителя, соответствующих полномочий на получение государственной или муниципальной услуги;
- обращение заявителя об оказании государственной или муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется через МАУ «МФЦ УКГО»;
- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.).

Не может быть отказано заявителю в приеме дополнительных документов при наличии пожелания их сдачи.

4.8. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МАУ «МФЦ УКГО».

5. Требования к местам предоставления государственных и муниципальных услуг:

5.1. Вход в помещение МАУ «МФЦ УКГО» и выход из него оборудуются соответствующими указателями, а также пандусом для передвижения детских и инвалидных колясок

5.2. Вход в здание МАУ «МФЦ УКГО» оборудуется информационными вывесками, содержащими информацию о МАУ «МФЦ УКГО»:

- наименование,
- режим работы.

5.3. Помещение МАУ «МФЦ УКГО» оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

5.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МАУ «МФЦ УКГО» делится на следующие функциональные сектора:



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

5.5. Места предоставления государственных и муниципальных услуг оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

5.6. В местах предоставления государственных и муниципальных услуг предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (бесплатного туалета), в том числе туалета, предназначенного для инвалидов.

5.7. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения государственной и муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

5.8. В местах ожидания размещается терминал отделения банка по приему платежей.

5.9. В местах предоставления государственных и муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

5.10. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

5.11. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера окна;
- фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего прием.

5.12. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование и выдачу документов заявителям.

5.13. Рабочее место специалиста МАУ «МФЦ УКГО» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

5.14. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Руководитель МАУ «МФЦ УКГО» в зависимости от ситуации может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

5.15. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейдж), а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (классический светлый верх, классический темный низ).

## **6. Административные процедуры**

6.1. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственной и муниципальной услуги.

6.1.1. Консультации (справки) о предоставлении государственной и муниципальной услуги оказываются специалистами МАУ «МФЦ УКГО», в том числе специалистами, выделенными для предоставления консультаций.

6.1.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;
- источник получения документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг;
- время приема и выдачи документов;
- срок оказания муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственных и муниципальных услуг.

6.1.3. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством телефона или электронной почты.

6.2. Государственные и муниципальные услуги в МАУ «МФЦ УКГО» предоставляются следующими способами:

Прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МАУ «МФЦ УКГО». Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

6.3. Прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются МАУ «МФЦ УКГО» самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

6.4. Предоставление государственной и муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

6.4.1. Информирование, прием, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника.

6.4.2. Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг являются: достоверность представляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

6.4.3. Передача курьером пакета документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру.

6.4.4. Получение курьером конечного результата муниципальной услуги или мотивированного отказа в МАУ «МФЦ УКГО» осуществляется по реестру.

6.4.5. Выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем.

6.5. Порядок приема документов:

6.5.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги.

6.5.2. Специалист МАУ «МФЦ УКГО», осуществляющий прием документов:

6.5.3. Устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

6.5.4. Проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, утвержденных административным регламентом и необходимых для оказания муниципальной услуги.

6.5.5. При необходимости заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы и отчетность по предоставляемой муниципальной услуге по конкретному заявителю.

6.5.6. Отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе.

6.5.7. Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

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

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

фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

документ, подтверждающий оплату пошлины и другие платежные документы.

6.5.8. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна».

6.5.9. Оформляет с использованием системы электронной очереди расписку о приеме документов по установленной форме в 3-х экземплярах. В расписке в том числе, указываются:

дата представления документов;

Ф.И.О. заявителя или наименование юридического лица (лиц по доверенности);

адрес объекта (при необходимости);

перечень документов с указанием их наименования, реквизитов;

количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);

максимальный срок оказания государственной и муниципальной услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления оказания государственной и муниципальной услуги;

фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;

иные данные.

Передаёт заявителю первый экземпляр расписки, второй - помещает в сформированное дело, третий – в архив МАУ «МФЦ УКГО».

6.5.10. Заявитель, представивший документы для получения государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МАУ «МФЦ УКГО»:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
- о возможности отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- о необходимости явиться в уполномоченный отдел для согласования документов в случаях, установленных административным регламентом предоставления услуг.

6.6. Порядок выдачи результата муниципальной услуги или мотивированного отказа:

6.6.1 Курьер МАУ «МФЦ УКГО», получивший зарегистрированные запрашиваемые заявителем документы или мотивированные отказы проверяет наличие передаваемых документов, делает в реестре отметку о принятии. Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителю хранится в МАУ «МФЦ УКГО».

6.6.2. Заявитель уведомляется сотрудником МАУ «МФЦ УКГО» по телефону (в том числе служебному мобильному телефону, sms-сообщением) о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения документов из уполномоченного органа, с обязательной отметкой на расписке.

6.6.3. При выдаче документов специалист МАУ «МФЦ УКГО»:

6.6.4. Устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной или муниципальной услуги.

6.6.5. Знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

6.6.6. При предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ.

6.6.7. В случае утери заявителем расписки, специалист МАУ «МФЦ УКГО» распечатывает новую расписку, на обратной стороне которой заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись.

6.6.8. Если за получением результата муниципальной услуги обращается вновь уполномоченное лицо, не указанное в расписке, специалист МАУ «МФЦ УКГО» делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской.

Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в МАУ «МФЦ УКГО».

6.6.9. Вводит информацию в базу о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

6.7. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МАУ «МФЦ УКГО». В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

6.8. Конфиденциальная информация, поступившая в МАУ «МФЦ УКГО», не подлежит разглашению специалистами МАУ «МФЦ УКГО». Специалисты МАУ «МФЦ УКГО», участвующие в информировании, приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

6.9. Прием – передача документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется курьером МАУ «МФЦ УКГО» на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса.

6.10. Требования к составу документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг:

6.10.1. Перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, устанавливается соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.10.2. Заявление на предоставление государственной и муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя.

6.10.3. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке или копии приказа о назначении лица, заверенной печатью юридического лица или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

6.10.4. Заявление на предоставление государственной и муниципальной услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (компьютеров). Ответы на содержащиеся в бланке заявления вопросы должны быть исчерпывающими. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

6.10.5. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены в соответствии с требованиями административного регламента.

6.10.6. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью.

Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации, должны быть легализованы либо на них должен быть проставлен апостиль, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

6.10.7. В случае, если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариальной записью.

6.11. Заявитель имеет право перед подачей документов, получить консультацию через электронную почту МАУ «МФЦ УКГО», в следующем порядке.

6.11.1. Сканирует имеющиеся документы.

6.11.2. В электронном виде направляет сформированный пакет документов.

6.11.3. Получает ответ о результатах рассмотрения документов по электронной почте или телефону.

## **7. Порядок и формы контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг**

7.1. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется посредством проведения проверок руководством МАУ «МФЦ УКГО».

В ходе проверок:

- проверяется знание ответственными лицами требований настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной или муниципальной услуги;
- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;
- выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальной услуги.

Также проверки могут проводиться по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения административных регламентов.

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.

7.2. Специалисты МАУ «МФЦ УКГО», ответственные за прием документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков приема документов и порядка приема документов, установленных настоящим регламентом и иными нормативными и не нормативными актами.

7.3. Персональная ответственность специалистов МАУ «МФЦ УКГО» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.4. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля проверок полноты и качества предоставления государственных и муниципальных услуг:

7.4.1. Текущий контроль полноты и качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется руководством МАУ «МФЦ УКГО» путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов.

7.4.2. Текущий контроль осуществляется один раз в три месяца.

7.4.3. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги по информированию, приему и выдаче документов при организации предоставления государственных и муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МАУ «МФЦ УКГО».

## **8. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем действий (бездействия) должностного лица, принимаемого им решения при предоставлении муниципальных услуг, а также работников МАУ «МФЦ УКГО»**

8.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) сотрудников МАУ «МФЦ УКГО» и решений, принятых (осуществляемых) уполномоченными органами, его должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – досудебное (внесудебное) обжалование) в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

8.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются конкретное решение и действия (бездействие) работников МАУ «МФЦ УКГО», уполномоченных органов, а также действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления государственной и муниципальной услуги, в результате которых нарушены права заявителя на получение государственной или муниципальной услуги, созданы препятствия к предоставлению ему муниципальной услуги.

Действия (бездействие) сотрудников МАУ «МФЦ УКГО» в досудебном порядке заявители могут обжаловать:

1. Руководителю МАУ «МФЦ УКГО»;
2. Заместителю главы муниципального образования;
3. Главе муниципального образования.

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

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной и муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Усть-Катавский городской округ для предоставления государственной и муниципальной услуги;
- отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Усть-Катавский городской округ для предоставления государственной и муниципальной услуги, у заявителя;
- 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 Челябинской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Усть-Катавский городской округ;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной и муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Усть-Катавский городской округ;
- отказ органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, 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.

8.4. Ответ на жалобу не даётся в случае:

- отсутствия указания фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ (в случае если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в уполномоченный орган в соответствии с его компетенцией);
- если текст письменной жалобы не поддаётся прочтению, о чём в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему её, если его фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению;

- поступления от заявителя обращения о прекращении рассмотрения ранее направленной жалобы;

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае в адрес заявителя направляется письмо о недопустимости злоупотребления своим правом);

- если в жалобе обжалуется судебное решение (в таком случае в течение 7 дней со дня регистрации жалоба возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае заявитель уведомляется о безосновательности направления очередной жалобы и прекращении с ним переписки по данному вопросу);

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в уполномоченный орган.

8.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются направление заявителем жалобы.

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МАУ «МФЦ УКГО».

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную и муниципальную услугу решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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 и муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, посредством обращения в письменной форме.

8.7. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых



для обоснования и рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения заявителю предоставляется возможность ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

8.8. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в соответствии со сроками, указанными в административном регламенте.

8.9. По итогам рассмотрения жалобы принимается решение о признании обращения обоснованным, частично обоснованным или необоснованным.

8.10. В случае признания обращения необоснованным, заявитель об этом уведомляется, ему разъясняется порядок обращения в суд с указанием юрисдикции и адреса суда.

8.11. В случае признания обращения обоснованным (частично обоснованным) МАУ «МФЦ УКГО», в рамках своей компетенции, выявляет нарушения при предоставлении государственной или муниципальной услуги, принимает меры по устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя, привлекает к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших нарушения при предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Одновременно заявитель уведомляется о признании обращения обоснованным (частично обоснованным) и о принятых мерах.