Административный регламент

муниципального бюджетного учреждения Сакмарского района Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг»

Настоящий административный регламент муниципального Бюджетного учреждения Сакмарского района Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (далее Регламент) разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования Сакмарский район и определяет порядок и режим работы муниципального казенного учреждения Сакмарского района Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ).

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок и режим работы МФЦ.

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

- муниципальное бюджетное учреждение Сакмарского района Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (МФЦ) - организация, уполномоченная администрацией муниципального образования Сакмарский район Оренбургской области на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на основании утверждённых административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в едином помещении, оборудованном необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг средствами, с использованием программных средств, применяемых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, обладающая персоналом, достаточным для организации взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления, а также заявителей - юридических и физических лиц;

- реализация принципа «одного окна» - создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов физическим и юридическим лицам при предоставлении всех государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

- государственная (муниципальная) услуга - деятельность уполномоченного органа государственной власти (муниципального органа), выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей;

- заявитель - физическое или юридическое лицо, обращающееся в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги;

- представитель заявителя - лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

- результат предоставления государственной (муниципальной) услуги это оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной (муниципальной) услуги.

1.3 Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования Сакмарский район.

1.4. Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляется бесплатно для заявителей за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области.

1.5. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные (муниципальные) услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг.

2. Место и график (режим) работы МФЦ с заявителями

2.1. Место нахождения МФЦ Сакмарского района:461420, Сакмарский район, с. Сакмара, ул. Советская, 49.

2.2. Работа в МФЦ организуется в соответствии с действующим законодательством.

2.3. График (режим) работы МФЦ может быть изменен руководителем МФЦ с учётом природно-климатических условий территории, анализа графика (режима) работы участников МФЦ.

2.4. Приём документов от заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

3. Порядок информирования заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг сотрудниками МФЦ.

3.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется сотрудником МФЦ:

3.1.1. непосредственно в МФЦ при личном консультировании;

3.1.2. с использованием средств телефонной связи, электронного автоинформирования.

3.1.3. посредством размещения на Интернет-сайте МФЦ, на Интернет-сайте муниципального образования Сакмарский район Оренбургской области, публикации в газете «Сакмарские вести», издания информационных материалов (брошюр, буклетов и др.).

3.2. Консультации по вопросам предоставления государственной или муниципальной услуги оказываются сотрудниками МФЦ.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечню документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- времени приёма и выдачи документов;

- срокам предоставления государственной или муниципальной услуги.

3.3. При ответах на телефонные звонки сотрудник МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим их вопросам (ведёт запись на приём в МФЦ, разъясняет порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг и др.). Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на сотрудника МФЦ, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

3.4. Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется сотрудником МФЦ при личном контакте с заявителями, с использованием телефонной, почтовой связи, посредством электронной почты.

Заявитель, представивший в МФЦ документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется сотрудником МФЦ:

- об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

3.5. С момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного посещения МФЦ.

3.6. Для получения сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

3.7. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты МФЦ, о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг размещаются сотрудниками МФЦ:

- на информационных стендах в МФЦ;

- на Интернет-сайте МФЦ;

- на Интернет-сайте администрации муниципального образования Сакмарский район.

4. Порядок приёма документов от заявителей сотрудниками МФЦ

4.1. Сотрудник МФЦ в порядке, установленном административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги в МФЦ, осуществляет прием документов от заявителя через окно приёма и выдачи документов в следующей последовательности:

4.1.1. устанавливает личность заявителя, представителя заявителя; проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

4.1.2. принимает от заявителя заявление на получение государственной или муниципальной услуги, заполненное в установленной форме, и прилагаемые к нему необходимые документы;

4.1.3. проверяет правильность оформления заявлений, комплектность представленных заявителем документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги, их соответствие требованиям соответствующего административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам, сотрудник МФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения заявления, разъясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению;

4.1.4. сверяет копии документов с оригиналами, ставит штамп соответствия копий оригиналам и заверяет своей подписью;

4.1.5. регистрирует представленное заявителем заявление, а также прилагающиеся документы в журнале регистрации и контроля обращений заявителей в МФЦ, реализованном в программно-техническом комплексе, вносит в него данные о принятых документах;  
журнал регистрации ведётся в электронной форме и в целях дополнительного обеспечения сохранности информации дублируется в бумажной форме;

4.1.6. готовит и распечатывает расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение заявителем расписки подтверждает факт приёма сотрудником МФЦ комплекта документов от заявителя;

4.1.7. результатом приёма документов служит оформление расписки о приеме документов либо отказ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

4.1.8. заявитель вправе отозвать своё заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, в том числе, свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов.

4.2. Общий срок процедуры приёма документов от заявителя определяется соответствующим административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

5. Порядок выдачи заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг сотрудниками МФЦ

5.1. Сотрудник МФЦ осуществляет выдачу заявителю результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в следующей последовательности:

5.1.1. заявитель уведомляется сотрудником МФЦ по телефону и электронной почте о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определённого административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги. В случае, если сотрудник МФЦ не смог дозвониться до заявителя, либо заявитель не указал контактного телефона, заявителю, на указанный им почтовый адрес, в течение двух рабочих дней после получения последнего документа, определённого административным регламентом, отправляется заказное письмо с уведомлением о получении, подтверждающее готовность документов. В письме указывается номер телефона МФЦ, на который заявитель может позвонить и договориться о времени приёма, адрес местонахождения МФЦ;

5.1.2. сотрудник МФЦ договаривается с заявителем (по телефону или лично при явке заявителя) о дате и времени приема в МФЦ;

5.1.3. результаты предоставления услуги МФЦ выдаются заявителю (представителю заявителя), предъявившему следующие документы:

-документ, удостоверяющий личность заявителя либо личность его представителя;

-первый экземпляр расписки о приёме документов с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника МФЦ, выданный заявителю либо его представителю в день подачи заявления, а также и дополнительных расписок;

-документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя;

5.1.4. заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго экземпляра расписки из электронного журнала регистрации и контроля обращений заявителей в МФЦ, который ведётся сотрудниками МФЦ.

6. Контроль за предоставлением МФЦ государственных и муниципальных услуг

6.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг, и принятия решений сотрудниками МФЦ осуществляется Учредителем.

6.2. Ответственность сотрудников МФЦ закрепляется в их должностных инструкциях.

6.3. По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Порядок хранения документов

7.1. Результат предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ хранится в течение установленного срока его действия, после чего передается в установленном порядке в архив МФЦ, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

7.2. По истечении срока хранения невостребованного результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ, установленного соответствующим административным регламентом, указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

7.3. Персональная ответственность за состояние делопроизводства по заявлениям физических и юридических лиц и сохранность документов возлагается на руководителя МФЦ.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) сотрудников МФЦ

8.1.Заявители, чьи права и законные интересы, по их мнению, могли быть нарушены в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников МФЦ в досудебном и судебном порядке.

8.2.Отказ в предоставлении услуги, необоснованное затягивание установленных соответствующим административным регламентом сроков предоставления услуги, а также действия (бездействие) и решения должностных лиц МФЦ, нарушающие требования к предоставлению услуги, могут быть обжалованы заявителем:

- руководству МФЦ;

- руководству администрации муниципального образования Сакмарский район;

- в суде.

8.3. Жалобы заявителей подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение жалоб осуществляется бесплатно.

8.4. Жалобы могут быть поданы устно или письменно в форме письма, факсимильного или электронного сообщения.

8.5. Лицу, подавшему жалобу, должно быть сообщено об исполнении решения не позднее чем в течение месяца со дня его получения.

8.6. При установлении факта неисполнения или ненадлежащего исполнения сотрудником МФЦ своих обязанностей в соответствии с принятым по жалобе решением руководителем МФЦ принимаются меры по привлечению указанного сотрудника к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.