Утверждено приказом директора МБУ «МФЦ в Мглинском районе»

№ 2 от « 17» августа 2014 г.

 **РЕГЛАМЕНТ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

 **МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

**«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Мглинском районе»**

1. Понятия, используемые в настоящем документе
	1. МФЦ – Мглинского района Брянской области государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»,
	2. Оператор МФЦ - ответственное лицо по приёму и выдаче документов заявителя.
	3. Операционный зал МФЦ - место приема заявителей и выдачи заявителям результатов государственных и муниципальных услуг.
	4. Нормативные правовые акты, регулирующие работу МФЦ Работа МФЦ организована в соответствии с законодательством РФ, Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796, Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797, Уставом МФЦ и иными нормативно-правовыми актами РФ.
2. Общие положения
	1. Настоящий регламент работы Мглинского государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (далее - Регламент) разработан в соответствии с федеральным и областным законодательством РФ.
	2. Настоящий Регламент определяет порядок работы Мглинского государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению» (далее - МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - заявители).
	3. Место нахождения МФЦ:
		1. Место нахождения МФЦ: Россия, Брянская область, г.Мглин, ул.Октябрьская д.5 .
		2. Почтовый адрес МФЦ: 243220, Россия, Брянская область, г.Мглин ул.Октябрьская д.5.
	4. График (режим) работы МФЦ в целях приема (обслуживания) заявителей.

График (режим) работы МФЦ в целях приема (обслуживания) заявителей устанавливается настоящим Регламентом в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В часы приема (обслуживания) для заявителей работают операционные залы МФЦ, обеспечивается доступ в сектора информирования, ожидания и приема заявителей.

В праздничные дни в МФЦ прием (обслуживание) заявителей не осуществляется. Прием (обслуживание) заявителей так же не осуществляется в связи с техническими, профилактическими работами и в иных случаях, не позволяющих вести в МФЦ прием (обслуживание) заявителей в соответствии с требованиями к качеству и комфортности приема (обслуживания), предусмотренными законодательством Российской Федерации.

Информация об изменении графика (режима) работы, в праздничные дни, заблаговременно доводится до неопределенного круга лиц путем размещения печатных средствах массовой информации, а также путем размещения соответствующего объявления в секторах информирования операционных залов МФЦ и устного информирования заявителей при личном обращении или при обращении по телефону.

* + 1. Режим работы МФЦ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дни недели | Часы приема | Перерыв для отдыха и питания |
|  понедельник | с 08-00 до 20-00 | без перерыва |
| вторниксредачетвергпятница | с 08-00 до 20-00 | без перерыва |
| среда | с 08-00 до 20-00 | без перерыва |
| четвергсредачетвергпятница | с 08-00 до 20-00 | без перерыва |
| пятница | с 08-00 до 20-00 | без перерыва |
| субботасредачетвергпятница | с 09-00 до 13-00 | без перерыва |
| воскресенье |  выходной |  |

1. Порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ

3.1 Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется путём взаимодействия с областными и федеральными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и организациями по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, на основании соглашения о взаимодействии.

1. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные сектора (зоны):
* сектора ожидания,
* сектора информирования,
* сектора приема заявителей, оборудованных в виде окон,
1. Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания, интегрированной с информационной системой МФЦ.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору МФЦ;

д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

Электронная система управления функционирует в течение всего времени приема заявителей и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками многофункционального центра.

В секторе ожидания для заявителей предусматривается наличие мест для сидения - не менее двух мест на одно окно приема.

В секторе ожидания возможно размещение касс кредитных учреждений (отделений банков) по приему платежей.

1. Сектор информирования включает в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг;

В секторе информирования предусматривается наличие окна для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информацию:

а) о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

б) о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

г) о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

 д) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (его структурного подразделения), органа местного самоуправления и организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

е) в порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

В секторе информирования имеется книга жалоб и предложений.

Информация о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организовано в МФЦ, может предоставляться:

1. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

При приеме заявителей предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

1. Принципы информирования заявителей
	1. Наиболее подходящий способ информирования заявитель выбирает самостоятельно. Информирование (консультирование) осуществляется в следующих формах:
* личного консультирования специалистами МФЦ;
* консультирования по телефону;
	1. Основными принципами организации информирования (консультирования) заявителей в МФЦ о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг являются:
* открытость информации, затрагивающей интересы заявителей;
* достоверность и полнота предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* системность информирования;
* наглядность форм предоставляемой информации;

 - удобство получения информации;

* своевременность и оперативность предоставления информации;
* доступность и равные условия на получение информации;
* бесплатность предоставления информации.
	1. В любое время с момента приема и регистрации в МФЦ документов, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении административных процедур документов, представленным им для получения государственной или муниципальной услуги. Для получения этих сведений заявитель называет дату и входящий номер документов, полученный при регистрации в МФЦ.

Заявителю предоставляются сведения, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им комплект документов.

* 1. Прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Прием Заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к терминалу электронной очереди или специалисту МФЦ, выдающему номерной талон.

Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ, график работы.

При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале МФЦ. Максимальное время ожидания приема составляет 45 минут.

1. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления. Информирование посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования
* основания для отказа в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
* таблица сроков предоставления государственных и муниципальных услуг в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур по каждой оказываемой услуге,
* порядок обжалования решений, действий (бездействий) уполномоченных органов, должностных лиц и сотрудников при предоставлении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
1. Порядок приема заявителей

Вне очереди в МФЦ принимаются заявители, обладающие правом внеочередного приема в соответствии с законодательством Российской Федерации при предъявлении ими специалисту МФЦ, осуществляющему выдачу талонов электронной очереди, документов подтверждающих статус заявителя обладающего таким правом.

* 1. После входа в операционный зал МФЦ заявитель направляется к специалисту сектора информирования для получения талона электронной очереди.

После вызова системой управления электронной очередью

соответствующего номера, указанного на талоне электронной очереди, выданном заявителю, последний проходит на прием к соответствующему специалисту отдела по обслуживанию граждан, осуществляющему прием в секторе приема заявителей.

Время ожидания заявителя специалистом отдела по обслуживанию граждан, осуществляющим прием в секторе приема заявителей, составляет 2 минуты после вызова заявителя системой управления электронной очередью. Если в течение указанного времени заявитель не подошел к соответствующему специалисту в сектор приема заявителей, специалист в праве отказать заявителю в приеме по предварительной записи. В этом случае заявитель имеет право сдать документы для предоставления необходимой ему государственной или муниципальной услуги в порядке очереди или обратиться за предварительной записью на прием на другой удобный для него день.

* 1. Специалист сектора информирования, в целях организации очередности приема заявителей специалистами МФЦ в секторе приема заявителей:
* осуществляет прием заявителей в порядке живой очереди;
* получает от заявителя информацию о том, какой документ, какую услугу тот ожидает получить в МФЦ;
* выдает заявителю талон электронной очереди в соответствии с потребностью заявителя в тех или иных государственных и муниципальных услугах (документах), предоставляемых на базе МФЦ. Талон электронной очереди может не выдаваться, если предоставление какой-либо услуги организовано в МФЦ без применения сервиса электронной очереди;
* регистрирует всех заявителей, обратившихся в сектор информирования и получившим талон электронной очереди, в книге учета заявителей, указывая фамилию и инициалы заявителя, краткое наименование причины обращения, номер талона электронной очереди. Ведение книги учета заявителей может осуществляться как на бумажном носителе, так и в электронном виде.
	1. Талоны электронной очереди регистрируются электронной системой управления очередью в установленном порядке.

Талоны электронной очереди выдаются специалистом сектора информирования только при личном обращении заявителя или его представителя.

Документом, устанавливающим полномочие представителя заявителя на обращение в МФЦ за предоставлением государственной услуги вместо заявителя, является документ, предусмотренный для подтверждения полномочий таких лиц в административных регламентах предоставления соответствующих государственных или муниципальных услуг,а при отсутствии административного регламента в иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственной или муниципальной услуги.

Талоны электронной очереди являются именными, выдаются заявителю (его доверенному лицу) при предъявлении подлинника документа удостоверяющего личность (документа его заменяющего) после идентификации личности обратившегося и установления его полномочий на обращение в МФЦ за получением государственной или муниципальной услуги.

Фамилия, инициалы заявителя (представителя заявителя) фиксируются на талоне электронной очереди специалистом сектора информирования на основании документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя), которому выдается талон.

* 1. Специалисты, осуществляющие прием заявителей в секторе приема заявителей МФЦ, начинают такой прием на основании предъявляемых заявителями (представителями заявителей) именных талонов электронной очереди.

Прием заявителей без талонов, либо при предъявлении талона, без фамилии заявителя (представителя заявителя) или с исправленной фамилией не допускается.

Исключение составляют случаи, когда организация приема заявителей осуществляется в МФЦ по специальным правилам, в соответствии с отдельно изданным приказом директора МФЦ.

* 1. Контроль за выполнением настоящих правил осуществляется с периодичностью не реже 1 раза в неделю путем сверки данных (ФИО заявителя) из журнала регистрации заявителей и сведений из электронных баз данных о фактически поступивших заявлениях (запросах).
	2. При выявлении нарушений настоящего раздела регламента со стороны сотрудников МФЦ к ним могут быть применены меры ответственности, предусмотренные законодательством Российской Федерации."
	3. При проверке правильности заполнения и комплектности документов специалист МФЦ удостоверяется, 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 исправлений;
* документы не исполнены карандашом;
* документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Пакет документов регистрируется в Книге учета заявителей по предоставлению услуг под индивидуальным порядковым номером, ведение которой осуществляется с использованием информационных систем.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления, специалист МФЦ помогает заявителю оформить заявление в соответствие с требованиями. Заявитель собственноручно указывает на заявлении свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

* 1. При регистрации пакета документов специалист МФЦ оформляет в 2-х экземплярах расписку о приеме документов, в которой указывается:
* наименование МФЦ;
* дата регистрации документов и порядковый номер записи в Книге учета заявлений;
* данные заявителя (фамилия и инициалы);
* опись документов, количества экземпляров и количество листов в каждом экземпляре;
* порядок предоставления государственной или муниципальной услуги с указанием даты посещения органов и (или) организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг необходимого в соответствии с административным регламентом предоставления государственных или муниципальных услуг;
* срок получения итогового документа по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;
* фамилия и инициалы специалиста МФЦ, принявшего документы, и его подпись;
* справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его пакета документов о предоставлении государственной или муниципальной услуги.
	1. Специалист МФЦ передает заявителю первый экземпляр расписки, а второй экземпляр приобщает к поступившим документам. В Книгу учета актов приёма передачи вносится запись «расписка выдана» с указанием даты регистрации документов и индивидуального порядкового номера принятого пакета документов.
	2. В случае если для получения результата государственной или муниципальной услуги необходимо произвести оплату государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий, специалист МФЦ выдает заявителю бланки платежных документов для оплаты.
	3. После регистрации, пакет документов направляется представителям органов власти, ответственных за предоставление государственной или муниципальной услуги.
	4. Основанием для взаимодействий между МФЦ и сотрудниками органов власти является соглашение о взаимодействии между участвующими сторонами.

Получение недостающих документов, при обращении заявителя, возможно специалистами МФЦ, посредством запросов в установленном порядке в органы исполнительной власти и/или органы местного самоуправления.

Порядок обработки запроса органом исполнительной власти и/или органом местного самоуправления реализуется в соответствии с внутренними документами соответствующего органа исполнительной власти или органа местного самоуправления.

При регистрации запроса, поступившего от специалиста МФЦ, сотрудник органа исполнительной власти или органа местного самоуправления сообщает о максимальных сроках подготовки ответа на поступивший запрос (в случае отказа в приеме запроса приводится перечень оснований и ссылки на нормативные правовые акты, регламентирующие эти процедуры).

В случае, если у заявителя недостает документа, требующего личного обращения заявителя за их получением, специалист МФЦ, по каждому документу информирует заявителя о возможностях сбора недостающих документов, указывая, какие органы исполнительной власти (органы местного самоуправления) полномочны предоставлять документ, по какому графику работает соответствующий орган исполнительной власти (орган местного самоуправления), по какому адресу осуществляется прием заявителей и предоставление документов.

1. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг

Заявитель уведомляется специалистом МФЦ по телефону или о готовности выдачи результата предоставления государственной или муниципальной услуги в течение одного рабочего дня с момента его получения от органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В случае, если заявитель не указал контактный телефон или адрес электронной почты, результат предоставления государственной или муниципальной услуги направляется ему на почтовый адрес заказным письмом с уведомлением по истечении двух рабочих дней после его получения от соответствующего органа.

При обращении заявителя (представителя заявителя) сотрудник МФЦ выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

1. Организация работы с документами в МФЦ

Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном виде формируются в дело заявителя и хранятся в МФЦ (его филиале) пять лет

Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1. Ответственность сотрудников МФЦ.

Несоблюдение требований Регламента сотрудниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники МФЦ несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.