



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.05.2015

№ 1638

город Сочи

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 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», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Сочи от 28 сентября 2011 года № 1952 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Признать утратившим силу постановление администрации города Сочи от 27 октября 2014 года № 2156 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи».

2. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (прилагается).

3. Отраслевым (функциональным) органам администрации города Сочи внести изменения в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, организация предоставления которых осуществляется в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи в части их приведения в соответствие с административным регламентом «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и

020796

муниципальных услуг» в течение одного месяца со дня вступления в силу настоящего постановления.

4. Управление информации и аналитической работы администрации города Сочи (Пшениснова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Управление информационных ресурсов администрации города Сочи (Змихновский) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Сочи в информационно – коммуникационной сети Интернет.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Сочи С.П.Юрина.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности
Главы города Сочи



А.Н.Рыков

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования настоящего административного регламента. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок и сроки оказания услуги заявителям по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи (далее - МАУ МФЦ города Сочи).

Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов заявителям (далее - муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей.

Заявителями - получателями муниципальной услуги являются:

- физические лица;

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке, в том числе федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти Краснодарского края, органы местного самоуправления, суды, правоохранительные органы, следственные органы;

- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке.

От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления муниципальной услуги могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности, и представители,

действующие в силу полномочий, основанных на доверенности, выданной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

От имени физических лиц обращаться по вопросам предоставления муниципальной услуги могут в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет; несовершеннолетние лица в возрасте от 14 до 18 лет обращаются по вопросам предоставления муниципальной услуги самостоятельно, с согласия законного представителя;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности, выданной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальных услуг.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы МАУ МФЦ города Сочи и обособленных подразделений МАУ МФЦ города Сочи во внутригородских районах города Сочи.

Фактический и юридический адрес МАУ МФЦ города Сочи, в том числе обособленные структурные подразделения МАУ МФЦ города Сочи внутригородских районов города Сочи (далее - ОСП МАУ МФЦ города Сочи).

МАУ МФЦ города Сочи	г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 10.
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском внутригородском районе	г. Сочи, ул. 20-й Горнострелковой дивизии, 18а.
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Лазаревском внутригородском районе	г. Сочи, ул. Лазарева, 58.
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Адлерском внутригородском районе	г. Сочи, ул. Кирова, 53.

1.3.2. График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

День недели	Время работы МАУ МФЦ города Сочи; Время информирования и выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям и учета обращений заявителей	Время приема документов от заявителей	Перерыв
Понедельник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	Время предоставления
Вторник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	отдыха и питания специалистов
Среда	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	устанавливается
Четверг	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	
Пятница	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	

Суббота	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	правилами внутреннего трудового распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями
Воскресенье		Выходной день	

График (режим) работы МАУ МФЦ города Сочи и ОСП МАУ МФЦ города Сочи может быть изменен руководителем МАУ МФЦ города Сочи с учетом природно-климатических условий на территории города Сочи, графика (режима) движения общественного транспорта в городе Сочи, анализа графика (режима) работы сотрудников МАУ МФЦ города Сочи.

1.3.3. Справочные телефоны МАУ МФЦ Города Сочи.

МАУ МФЦ города Сочи	г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 10.
Факс	8(862)2988133
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском внутригородском районе	г. Сочи, ул. 20-й Горнострелковой дивизии, 18а.
Факс	8(862)2414441
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Лазаревском внутригородском районе	г. Сочи, ул. Лазарева, 58.
Факс	8(862)2743925
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Адлерском внутригородском районе	г. Сочи, ул. Кирова, 53.
Единый телефонный номер	8-800-444-47-00

1.3.4. Адрес официального сайта МАУ МФЦ города Сочи

электронный адрес (почта) info@mfcsochi.ru
официальный сайт www.mfcsochi.ru
www.mfcsochi.ru

1.3.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в МАУ МФЦ города Сочи;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники (в том числе на официальном сайте МАУ МФЦ города Сочи, по электронной почте);

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационного материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

МАУ МФЦ города Сочи своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим online), являются сотрудники МАУ МФЦ города Сочи, осуществляющие индивидуальное устное информирование.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МАУ МФЦ города Сочи в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по вопросам разъяснения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи и отнесенным к компетенции МАУ МФЦ города Сочи. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, речевых оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, далее с информации о наименовании МАУ МФЦ города Сочи, имени сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

При невозможности сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МАУ МФЦ города Сочи.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте).

Любой обратившийся гражданин, юридическое лицо, а также иные органы, указанные в пункте 1.2. настоящего Административного регламента, имеют право направить обращение по почте, а также на адрес электронной почты МАУ МФЦ города Сочи по вопросам, относящимся к компетенции МАУ МФЦ города Сочи и по вопросам организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает полностью свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (их копии). В случае если обращение направляется от имени заявителя его представителем, к обращению прикладывается документ, подтверждающий полномочия представителя.

Индивидуальное письменное обращение лиц рассматривается по принадлежности начальником соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование заявителей осуществляется направлением письменного ответа на адрес заявителя, либо электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы,

- посредством письменных обращений в МАУ МФЦ города Сочи;
 - на информационных стендах МАУ МФЦ города Сочи;
 - с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.6. Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о предоставлении государственных и муниципальных услуг сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) МАУ МФЦ города Сочи, указанных в пункте 1.3.3. настоящего Административного регламента, а также размещается в сети Интернет.

Информационные стенды в МАУ МФЦ города Сочи размещаются на видном доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

На информационных стендах в помещении МАУ МФЦ города Сочи и (или) на официальном Интернет-сайте МАУ МФЦ города Сочи размещается следующая информация:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ МФЦ города Сочи;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг; 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;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров; информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МАУ МФЦ города Сочи, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МАУ МФЦ города Сочи за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг; информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ МФЦ города Сочи или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса привлекаемых организаций, находящихся на территории Краснодарского края;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется в установленные сроки заместителем директора, начальником отдела или заместителем начальника отдела.

При направлении заявителем обращения по почте или электронной почте на адрес МАУ МФЦ города Сочи (по вопросам, входящим в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи), начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи не позднее 15 дней с момента регистрации такого обращения, дает исчерпывающие разъяснение в электронном виде или по почте (если в обращении указан способ ответа). Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При направлении заявителем обращения в электронном виде (или на бумажном носителе) на адрес электронной почты (или на почтовый адрес) МАУ МФЦ города Сочи по вопросам, не входящим в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи и относящимся к компетенции служб-исполнителей государственных и муниципальных услуг, начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи передает поступившее обращение в электронном виде (или на бумажном носителе) в течение 7 (семи) дней со дня регистрации на адрес электронной почты (или почтовый адрес) указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

МАУ МФЦ города Сочи при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах письменного обращения.

В рамках предоставления услуги по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется межведомственное взаимодействие с органами или организациями, предоставляющими документы и информацию.

Срок получения ответов от служб, в которых были направлены запросы в рамках межведомственного взаимодействия, устанавливается действующим законодательством и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган и организацию, предоставляющую документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не устанавливаются Федеральным законодательством, правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи;
- четкость в изложении информации об административных процедурах

предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи;

- полнота информирования об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи;

- удобство и доступность получения информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи.

При предоставлении муниципальной услуги МАУ МФЦ города Сочи взаимодействует с территориальными отделами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления города Сочи, внебюджетными фондами и иными организациями и учреждениями.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг является совершение действий и (или) принятие решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей, включающих:

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о перечне необходимых документов для их получения в соответствии с Административным регламентом

предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги, либо в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- прием документов от заявителей на предоставление государственных и (или) муниципальных услуг;

выдача заявителям конечного результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги или мотивированного отказа в предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг», при личном обращении заявителей составляет:

- информирование заявителей по вопросам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг не более 15 минут;
- прием документов на получение государственных и (или) муниципальных услуг не более 45 минут;
- выдача заявителям конечного результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги не более 15 минут.

При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МАУ МФЦ города Сочи:

- информирование заявителей по вопросам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг осуществляется в течение 15 дней с момента регистрации письменного обращения.

При направлении заявителем письменного обращения, почтой в адрес МАУ МФЦ города Сочи:

- информирование заявителей по вопросам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг осуществляется в течение 15 дней с момента регистрации письменного обращения;
- прием документов на получение государственных и (или) муниципальных услуг, осуществляется в день получения почтового отправления с обращением заявителя;
- выдача заявителям конечного результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги осуществляется в течение 3 (трех) дней с момента получения его из службы-исполнителя.

2.4.2. Срок предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, организация предоставления которой осуществляется в МАУ МФЦ города Сочи в соответствии с Административным регламентом, договором о взаимодействии с Уполномоченным МФЦ или федеральным законом, указывается в административном регламенте предоставления соответствующей услуги и исчисляется автоматически в автоматизированной информационной системе МАУ МФЦ города Сочи (далее - АИС) со дня регистрации документов, необходимых для ее предоставления.

2.4.3. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления соответствующих государственных или муниципальных услуг, не должен превышать 5 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.4.4. Срок возврата документов при направлении заявления о прекращении рассмотрения обращения на предоставление соответствующей государственной или муниципальной услуги не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления о прекращении рассмотрения обращения.

2.4.5. В случае, если заявитель после его уведомления сотрудником МАУ МФЦ города Сочи о готовности результата своевременно не прибыл в МАУ МФЦ города Сочи для получения результата муниципальной и (или) государственной услуги, то по истечении срока хранения документов в МАУ МФЦ города Сочи, который составляет 6 (шесть) месяцев, с момента поступления конечного результата о предоставлении муниципальной услуги и 1 (один) месяц с момента поступления конечного результата о предоставлении государственной услуги, документы возвращаются в службу-исполнитель муниципальной и (или) государственной услуги на ответственное хранение в составе Дела, откуда выдаются при обращении заявителей за их получением.

2.5. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (официальный текст Конституции Российской Федерации с внесенными в нее поправками от 30 декабря 2008 года опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21 января 2009 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 26 января 2009 года, № 4, страница 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29 января 2009 года);
- Федеральным законом от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (в действующей редакции) (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 4216 от 8 ноября 2006 года);
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в действующей редакции) (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 168, 30 июля 2010 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 2 августа 2010 года, № 31, страница 4179);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 165, 29 июля 2006 года, «Собрание законодательства Российской Федерации», 31 июля 2006 года, № 31 (1 часть), страница 3451, «Парламентская газета», № 126-127, 3 августа 2006 года);
- Федеральным законом от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и

исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован 19 октября 1999 года на Интернет-портале «Российской Газеты»);

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства Российской Федерации», 6 октября 2003 года, № 40, страница 3822, «Парламентская газета», № 186, 8 октября 2003 года, «Российская газета», № 202, 8 октября 2003 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организаций деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета» № 5976 от 31 декабря 2012 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства Российской Федерации», 30 мая 2011 года, № 22, страница 3169);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и их действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета» № 5865 от 22 августа 2012 года);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 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» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета» № 5598 от 5 октября 2011 года);

- постановлением администрации города Сочи от 28 сентября 2011 года № 1952 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования город-курорт Сочи» («Новости Сочи», № 175, 14 октября 2011 года).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги «Организация предоставления

государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» заявитель обращается в МАУ МФЦ города Сочи с заявлением по форме, установленной соответствующими административными регламентами предоставления муниципальных и государственных услуг (в зависимости от выбранной услуги), а также предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность).

Для получения соответствующих государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется в МАУ МФЦ города Сочи, заявитель представляет исчерпывающий перечень документов, предусмотренный соответствующими административными регламентами предоставления этих государственных и муниципальных услуг или иными нормативными актами (Федеральными законами, стандартами и пр.).

2.7. Требования к составу документов, необходимых для оказания запрашиваемой заявителем государственной или муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи.

2.7.1. Перечень документов, необходимых для Получения запрашиваемой государственной и (или) муниципальной услуги устанавливается соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, организация предоставления которых осуществляется в МАУ МФЦ города Сочи.

2.7.2. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги в рамках предоставления муниципальной услуги по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя.

2.7.3. 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, уполномоченного выступать без доверенности от имени юридического лица, заверенной печатью юридического лица, или выписки из протокола общего собрания участников о назначении директора, заверенной печатью юридического лица, или решения единственного участника юридического лица.

2.7.4. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги заполняется заявителем лично, от руки или с использованием технических средств (пишущих машинок, компьютеров). При заполнении бланка заявления не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также внесение исправлений. Ответы на содержащиеся в бланке заявления вопросы должны быть исчерпывающими. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

Заявление на предоставление той или иной государственной или муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, расценивается как согласие заявителя на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации.

2.7.5. В случае предоставления копий документов они должны быть заверены нотариально в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, либо они должны быть заверены подписью сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, принимающего документы, с указанием даты, фамилии и инициалов такого сотрудника при предоставлении ему оригиналов документов для обозрения.

При возникновении необходимости (отсутствие копий документов у заявителя) копирование документов, предусмотренных пунктами 1 - 7, 9, 10, 14, 17 и 18 части 6 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и входящих в перечень документов, необходимых для предоставления испрашиваемой заявителем государственной или муниципальной услуги, производится сотрудником МАУ МФЦ города Сочи бесплатно.

2.7.6. Заявление составляется заявителем на русском языке. Все предоставляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода, либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.7.7. 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.

2.7.8. 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 нотариально.

2.7.9. Заявитель имеет право перед подачей документов получить электронную консультацию через сайт МАУ МФЦ города Сочи в следующем порядке;

- заявитель регистрируется на сайте МАУ МФЦ города Сочи;
- выбирает стандарт или регламент предоставляемой государственной или муниципальной услуги;
- сканирует имеющиеся документы;
- в электронном виде направляет сформированный пакет документов;
- получает ответ о результате рассмотрения электронного обращения, по электронной почте или телефону.

2.7.10. Невостребованный запрашиваемый документ или

мотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, запрашиваемой заявителем, хранится в МАУ МФЦ города Сочи в течение 6 (шести) месяцев по муниципальным услугам и в течение 1 (одного) месяца по государственным услугам от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа). Затем передается в службу-исполнитель для хранения дела согласно реестру приема-передачи дел. При обращении заявителя в МАУ МФЦ города Сочи о выдаче невостребованного документа, ему предоставляется подготовленный документ, при условии нахождения этого документа в МАУ МФЦ города Сочи до истечения срока хранения.

2.8. Сотрудники МАУ МФЦ города Сочи не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации, или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, предоставляющих муниципальные услуги, иных отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9.1. Основания для отказа в приеме документов соответствуют основаниям для отказа в приеме документов, предусмотренных конкретными административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.9.2. При направлении заявления о предоставлении соответствующей государственной или муниципальной услуги в рамках муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» по почте, курьером или иными способами доставки в отсутствие заявителя, основаниями для отказа в предоставлении услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» являются:

- текст заявления не поддается прочтению;

- наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание текста;
- отсутствие подписи;

- не указаны данные заявителя, направившего заявление, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- не приложен документ о полномочиях представителя, в случае направления заявления представителем в интересах иного лица.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа или приостановления в предоставлении муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.10.1. Основания для отказа в предоставлении заявителям муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» - отсутствуют, за исключением оснований, указанных в п. 2.9.2 настоящего Административного регламента.

О наличии оснований для возможного отказа службой-исполнителем в предоставлении государственных или муниципальных услуг заявителя устно информирует сотрудник МАУ МФЦ города Сочи.

Полученный отказ не является препятствием для повторного обращения при устранении причин отказа в соответствии с настоящим Административным регламентом.

Заявитель вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения его заявления на получение муниципальной и (или) государственной услуги до момента получения официального ответа из службы-исполнителя.

2.10.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» соответствуют основаниям для приостановления в предоставлении соответствующих государственных или муниципальных услуг.

2.11. Сведения о размере платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать:

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;

- время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

2.13.1. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя рабочие места регистраторов, терминалы для самостоятельного обслуживания и систему голосового и визуального информирования.

2.13.2. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор услуги из отобразенного на экране списка служб-исполнителей или организаций, предоставляющих муниципальные и (или) государственные услуги консультантом МАУ МФЦ города Сочи, либо выбор заявителем услуги из отобразенного на экране списка служб-исполнителей или организаций на терминале предварительной записи;

- получение подтверждения регистрации в электронной очереди (талона) со следующими реквизитами: наименование МАУ МФЦ города Сочи, выбранной организации, номер подтверждения регистрации в электронной очереди, дата и время регистрации и выдача его заявителю;

- когда оператор освобождается, раздается мелодичный сигнал с оповещением, что заявитель с номером ... приглашается к окну номер ... Одновременно на информационном табло высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер подтверждения регистрации в электронной очереди). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору;

- если заявитель не подходит к оператору (после 2 вызовов с периодичностью не менее 30 секунд), система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

2.13.3. Выдача подтверждений регистрации в электронной очереди автоматически прекращается во время, рассчитываемое из количества заявителей, ожидающих в очереди, с учетом графика работы МАУ МФЦ города Сочи и с учетом продолжительности приема у специалистов при подаче документов - не более 45 минут, при выдаче документов - не более 15 минут, при личном устном информировании - не более 15 минут.

2.13.4. Выдача подтверждений регистрации в электронной очереди заявителям при сдаче и получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: одно подтверждение регистрации в электронной очереди - получение одной услуги с конкретно запрашиваемым документом или мотивированным отказом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

2.13.5. При обслуживании заявителей-ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II (нерабочей) групп, инвалидов-колясочников, а также

2.14.8. В помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды, содержащие необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графике работы специалистов и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к государственным и муниципальным услугам в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организаций деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

В местах, в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

2.14.9. Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещения МАУ МФЦ города Сочи оборудуется лифтом, пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и возврат инвалидов в колясках.

2.14.10. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна;
- времени технического и обеденного перерывов;
- ФИО и наименование должности сотрудника МАУ МФЦ города Сочи.

2.14.11. Дополнительно к основному перерыву допускается возможный технический перерыв для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Продолжительность перерывов сотрудников определяется типовой инструкцией по охране труда при работе на персональном компьютере ТООИ Р-45-084-01, утвержденной приказом Министерства Российской Федерации по связи и информатизации от 2 июля 2001 года № 162.

2.14.12. Рабочее место сотрудника МАУ МФЦ города Сочи оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, копирующим аппаратом, сканирующим устройством, канцелярскими принадлежностями.

2.14.13. Для организации ежедневного приема заявителей может использоваться принцип сменности. Начальник отдела приема и выдачи документов и начальник отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи либо их заместители - руководители отделов в обособленных структурных подразделениях МАУ МФЦ города Сочи, в зависимости от ситуации могут перераспределять в течение дня сотрудников МАУ МФЦ города Сочи, осуществляющих прием и информирование заявителей.

2.14.14. Сотрудники МАУ МФЦ города Сочи, осуществляющие информирование заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также прием и выдачу документов в МАУ МФЦ

заявителей старше 70 лет мужчин, 65 лет - женщин, с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям (при предъявлении документов подтверждающих их принадлежность к указанным категориям лиц).

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.14.1. Здание МАУ МФЦ города Сочи оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

Вход в здание МАУ МФЦ города Сочи оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию о МАУ МФЦ города Сочи:

- наименование;
- режим работы.

2.14.2. Помещения МАУ МФЦ города Сочи оборудуется в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1.340 - 03». В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

2.14.3. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

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

2.14.4. Места, в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14.5. В местах, в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета), в том числе специально оборудованного для маломобильных граждан.

2.14.6. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения соответствующих государственных и муниципальных услуг документов (заявлений) отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

2.14.7. В зданиях МАУ МФЦ города Сочи устанавливаются банковские терминалы, терминалы моментальной оплаты услуг, предназначенные для обеспечения приема платежей от физических и юридических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг, оплаты государственной пошлины. При наличии свободных площадей, организовывается предоставление сопутствующих платных услуг.

города Сочи, обеспечиваются личными идентификационными карточками (бейджками) и (или) настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника, а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (белый верх, темный низ).

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- упрощение процедур получения заявителями соответствующей муниципальной услуги;
- соблюдение комфортности получения заявителями соответствующей муниципальной услуги;
- исключение личных контактов заявителей с должностными лицами, принимающими решение о предоставлении (отказе в предоставлении) соответствующей муниципальной услуги;
- противодействие коррупции при предоставлении соответствующей муниципальной услуги;
- унификация и автоматизация административных процедур предоставления соответствующей муниципальной услуги;
- повышение прозрачности и подконтрольности деятельности должностных лиц отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, а также должностных лиц территориальных органов федеральных органов исполнительной власти при выполнении административных процедур в процессе предоставления соответствующей муниципальной услуги;
- осуществление процесса предоставления соответствующей муниципальной услуги в соответствии с требованиями и стандартами действующего законодательства Российской Федерации.

2.15.2. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) открытость деятельности учреждения, организывающего предоставление государственных и муниципальных услуг;
- 2) доступность обращения за предоставлением государственной или муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

- 3.1. Предоставление муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» включает в себя:
 - информирование заявителей по вопросам предоставления

государственных и муниципальных услуг;

- прием документов от заявителей на предоставление соответствующих государственных и муниципальных услуг и регистрация соответствующих заявлений;

- передача документов в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи для предоставления соответствующей муниципальной услуги, либо передача документов в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Краснодарского края при предоставлении соответствующей государственной услуги на исполнение;

- получение документов из отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи для предоставления соответствующей муниципальной услуги, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края для выдачи заявителю;

- выдача заявителям конечного результата исполненной государственной или муниципальной услуги, предусмотренного соответствующими административными регламентами или Федеральными законами, регламентирующими порядок предоставления соответствующей услуги, либо мотивированного отказа в предоставлении услуги;

- выдача заявителям на основании информации из информационных систем органов (далее - ИС), предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, документов, включая оформление на бумажном носителе, и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Составленные на бумажном носителе и заверенные МАУ МФЦ города Сочи выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из предоставляющих муниципальных услуг, составленным самим органом, информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги. Данная административная процедура включает в себя следующие процедуры:

- информирование заявителей по вопросам получения сведений из ИС;
- прием документов от заявителей на получение сведений из ИС;
- отправка запроса в ИС;
- получение результата обработки запроса из ИС;
- выдача заявителю конечного результата запроса.

3.2. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2.1. Основанием для начала производства административной процедуры по информированию заявителей является обращение физического лица (юридического лица) и иных лиц, указанных в пункте 1.2. настоящего

Административного регламента за получением консультации по вопросу государственной или муниципальной услуги, предоставление которых организовано в МАУ МФЦ города Сочи.

3.2.2. Информирование заявителей осуществляется сотрудниками отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи.

3.2.3. Консультации предоставляются по следующему вопросам:

- перечня документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг, комплектности (достоверности) представленных документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя законодательством РФ;

- размера необходимых платежей (государственных пошлин) в случае, если это предусмотрено Административным регламентом соответствующей муниципальной или государственной услуги, за которой обращается заявитель или Федеральным законодательством;

- источника получения документов, необходимых для оказания соответствующих государственных и муниципальных услуг;

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственных и муниципальных услуг.

3.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством официального Интернет-сайта, телефона или официальной электронной почты.

3.2.5. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоматизирования. При автоматизировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

3.2.6. Для получения консультации по вопросу, входящему в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи, заявитель обращается в окно консультации и сообщает сотруднику МАУ МФЦ города Сочи свое имя и фамилию, а также излагает суть вопроса и предоставляет документ, удостоверяющий личность.

3.2.7. Специалист отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, при личном обращении.

3.2.8. После установления личности заявителя специалист отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи определяет наименование необходимой заявителю услуги и проверяет наличие документов.

3.2.9. После получения консультации и при соответствии пакета документов заявитель вправе запросить регистрацию в электронной очереди на сдачу документов.

3.2.10. Срок предоставления консультации заявителям по каждой государственной или муниципальной услуге составляет не более 15 минут.

3.2.11. Специалист-консультант:

Получив подтверждение регистрации в электронной очереди от заявителя, сверяет данные с данными АИС МФЦ (ФИО/наименование организации, сфера оказания услуг).

Уточняет запрос заявителя и проводит консультацию с использованием АИС МФЦ. В результате проведения консультации специалист выдает заявителю перечень документов, необходимых для получения запрашиваемой услуги (согласно Административному регламенту соответствующей услуги и (или) Федеральному закону, регламентирующему предоставление соответствующей услуги).

При наличии у заявителя необходимого для предоставления услуги пакета документов специалист-консультант направляет заявителя на прием к специалисту отдела приема и выдачи документов.

3.2.12. Если посетитель обращается с просьбой принять почту, зарегистрировать заявление и т.д., приглашается специалист отдела кадров и делопроизводства МАУ МФЦ города Сочи.

3.2.13. Специалист отдела по вопросам обслуживания граждан, осуществляющий информирование в телефонном (call) центре.

Ответ на телефонный звонок начинается с приветствия, информации о наименовании МАУ МФЦ города Сочи, имени специалиста, принявшего телефонный звонок.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МАУ МФЦ города Сочи в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МАУ МФЦ города Сочи.

3.2.14. Лицами, ответственными за предоставление консультаций заявителям, являются специалисты отдела по вопросам обслуживания граждан.

3.2.15. Обращения заявителей, выраженные в некорректной форме (содержащие грубые высказывания в адрес сотрудников МАУ МФЦ города Сочи, общие рассуждения по известным экономическим и политическим проблемам, рекламу, а также те, из которых не представляется возможным понять суть вопроса), не регистрируются и не обрабатываются.

3.2.16. Заявитель вправе обратиться за получением консультаций о порядке предоставления тех или иных государственных и муниципальных услуг по адресу электронной почты, указанному в пункте 1.3.4. настоящего Административного регламента. Обращение, полученное по электронной почте, распечатывается специалистом отдела кадров и делопроизводства и

- проверяет соответствие представленных документов на получение соответствующей государственной или муниципальной услуги установленным требованиям, удостоверюсь, что:

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

б) тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их местонахождения;

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

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

д) документы не исполнены карандашом;

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

- сликает представленные экземпляры оригиналов и копий документов, ставит штамп «Копия верна» или «С подлинником сверено» (если по требованию административного регламента соответствующей услуги не требуются нотариально удостоверенные копии документов), заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов, даты. Заявитель на копии указывает «Копия верна», ставит свою фамилию и инициалы, подпись и дату. Если заявитель обращается от имени доверителя по доверенности, он указывает на копии перед фамилией слова «по доверенности».

- производит сканирование документов по тем видам услуг, которые предназначены для электронного документооборота и прикрепляет сканированные образы документов к делу в АИС МФЦ города Сочи;

- регистрирует представленные заявления и документы в АИС МФЦ; - подготавливает и распечатывает расписку в двух экземплярах. Один экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. Получение заявителем расписки подтверждает факт приема сотрудником МАУ МФЦ города Сочи комплекта документов от заявителя.

При возникновении спорного вопроса по комплекту документов предоставляемой услуги, специалист по приему и выдаче документов обращается к начальнику отдела приема и выдачи документов или его заместителю.

Если отсутствует полный комплект документов, согласно административному регламенту (за исключением документов, которые заявитель вправе приложить, но их отсутствие не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги) и заявитель настаивает на принятии документов в данном виде, он собственноручно указывает в расписке «Причины возможного отказа мне разъяснены и понятны», «Настаиваю на

направляется директору (его заместителю) для принятия решения и дальнейшего рассмотрения соответствующим отделом МАУ МФЦ города Сочи по принадлежности.

3.2.17. Конечным результатом административной процедуры является предоставление специалистом МАУ МФЦ города Сочи консультации по интересующему заявителя вопросу, входящему в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи.

3.3. Прием документов от заявителей на предоставление соответствующих государственных и муниципальных услуг и регистрация заявления.

3.3.1. Основанием для начала приема документов от заявителя на предоставление соответствующих государственных или муниципальных услуг и регистрации заявления является личное обращение заявителя (его представителя с соответствующими полномочиями) с комплектом документов, необходимых для получения соответствующих государственных или муниципальных услуг (при наличии документов, подтверждающих его личность и полномочия).

3.3.2. Прием документов включает в себя:

- принятие документов от заявителей на получение соответствующих государственных или муниципальных услуг;

- отражение принятых документов в программном комплексе АИС МФЦ;

- выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, Ф.И.О. должности и подписи сотрудника МАУ МФЦ города Сочи;

- передача сформированного дела в информационно-аналитический отдел.

3.3.3. Прием документов осуществляет соответствующий специалист отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи в соответствии с электронной очередью.

3.3.4. Специалист МАУ МФЦ города Сочи, осуществляющий прием документов:

- 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; - проверяет наличие всех необходимых документов согласно административному регламенту соответствующей муниципальной или государственной услуги;

- заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы по предоставляемой государственной или муниципальной услуге по конкретному заявителю (далее - Дело);

- отражает факт начала работ по конкретному делу в АИС МФЦ города Сочи;

3.4.3. В случае если дело сформировано после 15 часов 30 минут, передача дела в службу - исполнитель осуществляется на следующий рабочий день.

В случае если дело сформировано в пятницу после 14 часов 30 минут, передача дела в службу - исполнитель осуществляется в понедельник.

3.4.4. Дело направляется в службу-исполнитель, являющуюся отраслевым (функциональным) или территориальным органом администрации города Сочи в электронном виде в форме файла xml (pdf) с использованием СМЭВ или системы электронного документооборота, принятой в администрации города Сочи (далее - СЭД). В этом случае файл xml (pdf) содержит карточку дела с параметрами и сканированные образы документов. Передача данных осуществляется по защищенному каналу связи. Контроль доступа к файлам при передаче в электронном виде осуществляется управлением информационных ресурсов администрации города Сочи, регулирующим уровнем доступа в СМЭВ и СЭД.

Контроль этапов исполнения дела осуществляет сотрудник информационно-аналитического отдела МАУ МФЦ города Сочи, работающий в АИС МФЦ.

3.4.5. Прием и передача документов осуществляется курьером МАУ МФЦ города Сочи согласно утвержденному графику, на основании реестра, сформированного в том числе с использованием АИС МФЦ.

3.4.6. Лицом, ответственным за сохранность и передачу документов в соответствующие службы-исполнители государственных и муниципальных услуг, является курьер МАУ МФЦ города Сочи.

3.4.7. Конечным результатом данной административной процедуры является передача документов на исполнение в службу-исполнитель.

3.5. Получение документов из отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи при предоставлении соответствующей муниципальной услуги, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Краснодарского края при предоставлении соответствующей государственной услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры «получение результата услуги из отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» является передача конечного результата исполненной услуги в МАУ МФЦ города Сочи.

3.5.2. Возврат документов в МАУ МФЦ города Сочи осуществляется курьером МАУ МФЦ города Сочи согласно утвержденному графику, на основании реестра, сформированного службой - исполнителем услуги.

3.5.3. Специалист информационно-аналитического отдела МАУ МФЦ города Сочи проводит анализ поступившего результата исполненной услуги.

приеме) - дата, подпись, Ф.И.О.

Если посетитель от подпisi отказался, начальник отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи (его заместитель) в присутствии посетителя ставит отметку «Предупрежден о возможности отказа, от подписи отказался» и удостоверяет своей подписью с указанием даты, фамилии, инициалов.

Специалист отдела приема и выдачи документов, кладет сформированный пакет документов в обозначенное место хранения документов, после чего выбирает в программном модуле «Пульс оператора» действие - «следующий».

3.3.5. Лицами, ответственными за прием документов от заявителей, являются специалисты отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи.

3.3.6. В случае доноса дополнительных документов от заявителей, специалисты МАУ МФЦ города Сочи данный факт отражают в АИС МФЦ путем распечатывания повторной расписки по данному делу с указанием наименования документов, количества экземпляров, листов, заверяют своей подписью.

3.3.7. Конечным результатом административной процедуры является выдача расписки о принятии пакета документов и передача дела в информационно-аналитический отдел.

3.3.8. Заявитель вправе обратиться в МАУ МФЦ города Сочи за получением консультаций о порядке предоставления соответствующих государственных и (или) муниципальных услуг в электронной форме, направив обращение на адрес электронной почты, указанный в пункте 1.3.4. настоящего Административного регламента.

3.4. Передача документов в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Сочи для предоставления соответствующей муниципальной услуги, либо передача документов в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Краснодарского края при предоставлении соответствующей государственной услуги на исполнение.

3.4.1. Основанием для взаимодействия между службами-исполнителями соответствующих государственных и муниципальных услуг и МАУ МФЦ города Сочи являются соглашения о взаимодействии и договор о взаимодействии Уполномоченного МФЦ с МАУ МФЦ города Сочи.

3.4.2. Специалист информационно-аналитического отдела МАУ МФЦ города Сочи проверяет комплект документов согласно расписке-описи и проводит в АИС МФЦ дело с момента приема документов от сотрудника отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи до момента передачи дела курьеру, либо направления дела в электронном виде по системе межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ) в соответствующую службу-исполнитель.

3.5.4. В случае поступления дела с отказом в предоставлении услуги сканирует письмо об отказе и прикрепляет его к делу и личной карточке заявителя в АИС МФЦ.

3.5.5. В случае поступления заявления (письма) о приостановлении срока предоставления муниципальной услуги сканирует письмо и прикрепляет его к делу заявителя в АИС МФЦ.

3.5.6. Специалисты информационно-аналитического отдела оповещают заявителя посредством телефонной связи, смс-оповещения, по электронной почте (по желанию заявителя) о необходимости получения результата запрашиваемой услуги, либо письма о приостановлении срока исполнения муниципальной услуги.

3.5.7. Специалисты информационно-аналитического отдела передают дела в отдел приема и выдачи документов в соответствии с реестром для последующей выдачи заявителю.

3.5.8. Конечным результатом данной административной процедуры является передача документов в отдел приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи.

3.6. Выдача заявителям конечного результата исполненной государственной или муниципальной услуги, предусмотренного соответствующими административными регламентами либо мотивированного отказа в предоставлении услуги.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры «Выдача результата государственной или муниципальной услуги» является обращение заявителя за получением результата исполненной государственной или муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи.

Порядок выдачи результата государственной или муниципальной услуги:

- получает подтверждение регистрации в электронной очереди от заявителя;

- получает расписку-опись, либо дубликат расписки-описи (в случае утери оригинала расписки);

- устанавливает личность заявителя (оригинал паспорта), наличие соответствующих полномочий на получение результата услуги (оригинал паспорта, доверенность, оформленная надлежащим образом);
- выдает результат услуги;

- заявитель собственноручно отражает факт получения документов в расписке, где указывает «документы получил в полном объеме», Ф.И.О. и подпись (в случае обращения за получением результата услуги доверенного лица указать Ф.И.О., подпись, номер и дата доверенности);

- отражает факт выдачи в программном комплексе АИС МФЦ;

- уничтожает оба экземпляра расписки-описи в получении документов;

- в случае необходимости возврата подписанных экземпляров документов в службу-исполнитель услуги (дополнительные соглашения, договоры и т.д.) специалист отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи,

выдавший Дело передает его в информационно-аналитический отдел и ставит подпись в журнале регистрации возврата документов.

3.6.2. Конечным результатом данной административной процедуры является выдача заявителю конечного результата предоставления государственной или муниципальной услуги, либо мотивированного отказа.

3.7. Выдача заявителям на основании информации из ИС органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Последовательность административных процедур при выдаче заявителям на основании информации из ИС органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, документов, включая составление на бумажном носителе, и заверение выписок из указанных информационных систем, включает в себя:

- информирование заявителей по вопросам получения сведений из ИС;
- прием документов от заявителей на получение сведений из ИС;
- отправка запроса в ИС;
- получение результата обработки запроса из ИС;
- выдача заявителю конечного результата запроса.

3.7.1. Информирование заявителей по вопросам предоставления информации из ИС.

Основанием для начала производства административной процедуры «Информирование заявителей по вопросам предоставления информации из ИС» является факт обращения заявителя (физического/юридического лица) и иных лиц, указанных в пункте 1.2. настоящего Административного регламента за получением консультации.

Информирование заявителей осуществляется сотрудниками отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи.

Консультации предоставляются по вопросам:

- какого рода информацию возможно получить из ИС;
- срок предоставления информации из ИС;
- список документов для направления запроса в ИС;
- время приема и выдачи документов из ИС.

3.7.1.1. Специалист по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, при личном обращении.

3.7.1.2. После установления личности заявителя специалист отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи определяет наименование необходимого заявителю запроса из ИС и проводит такую консультацию в АИС МФЦ.

3.7.1.3. При необходимости специалист отдела по вопросам

обслуживания граждан проверяет наличие необходимых документов для направления запроса в соответствующую ИС.

3.7.1.4. После проведения консультации заявитель регистрируется в электронной очереди на сдачу документов.

3.7.1.5. Срок предоставления консультации по каждому запросу в ИС не должен превышать 15 минут.

3.7.1.6. Конечным результатом административной процедуры является получение заявителем консультации.

3.7.2. Прием документов от заявителей на получение сведений из ИС.

3.7.2.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием документов от заявителей на получение сведений из ИС» является личное обращение заявителя (его представителя) при наличии документов, подтверждающих личность.

3.7.2.2. Прием документов включает в себя:

- принятие документов от заявителей на получение результата запроса из ИС;

- отражение принятых документов в программном комплексе АИС МФЦ;

- выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, Ф.И.О., должности и подписи сотрудника МАУ МФЦ города Сочи;

- передача сформированного дела в информационно-аналитический отдел МАУ МФЦ города Сочи.

3.7.2.3. Прием документов осуществляет соответствующий специалист отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи. Порядок приема документов от заявителей определен в пункте 3.3.4. настоящего Административного регламента.

Заявитель при подаче документов указывает в расписке способ оповещения о готовности результата исполненного запроса (смс - оповещение, телефонный звонок, электронная почта).

Лицами, ответственными за прием документов от заявителей и выдачи конечного результата, являются специалисты отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи.

3.7.2.4. Конечным результатом административной процедуры является выдача заявителю расписки о принятии документов.

3.7.3. Отправка запроса в ИС.

3.7.3.1. Началом административной процедуры «Отправка запроса в ИС» является формирование запроса в ИС сотрудником информационно-аналитического отдела.

3.7.3.2. Специалист информационно-аналитического отдела, получив сформированный пакет документов от сотрудника отдела приема и выдачи документов, направляет в сервис ИС сформированный запрос, включающий необходимые документы, подписанные электронной подписью в соответствии требованиями, определяемыми для соответствующей ИС.

3.7.3.3. Конечным результатом данной административной процедуры является отправка сформированного запроса в ИС.

3.7.4. Получение результата обработки запроса из ИС.

3.7.4.1. Основанием для начала административной процедуры «Получение результата обработки запроса из ИС» является формирование ИС результата обработки запроса МАУ МФЦ города Сочи.

3.7.4.2. Сотрудник МАУ МФЦ города Сочи распечатывает результат обработки запроса из ИС на бумажном носителе, который подписывается директором МАУ МФЦ города Сочи, либо его заместителями - руководителями обособленных структурных подразделений МАУ МФЦ города Сочи. После чего готовый результат обработки запроса передается сотруднику отдела приема и выдачи документов для осуществления выдачи заявителю.

3.7.4.3. Конечным результатом данной административной процедуры является получение МАУ МФЦ города Сочи сформированного ответа из ИС и передача в отдел приема и выдачи документов.

3.7.5. Выдача заявителю конечного результата запроса.

3.7.5.1. Основанием для начала административной процедуры «Выдача заявителю конечного результата запроса» является оповещение заявителя (в зависимости от способа оповещения, указанного заявителем в расписке) о готовности результата обработки запроса и обращение заявителя за получением результата обработки запроса из ИС в МАУ МФЦ города Сочи.

3.7.5.2. При обращении заявителя в МАУ МФЦ города Сочи за получением конечного результата, он должен зарегистрироваться в терминале электронной очереди, либо обратиться к сотруднику отдела по вопросам обслуживания граждан, предъявить документ, удостоверяющий личность и расписку-опись в получении документов.

3.7.5.3. После вызова заявителя сотрудником отдела приема и выдачи документов, заявитель предъявляет расписку-опись в получении документов, а также документ, удостоверяющий личность. После чего специалист отдела приема и выдачи документов осуществляет процедуры по выдаче заявителю конечного результата запроса из ИС, отражая факт обращения заявителя в АИС МФЦ.

3.7.5.4. Конечным результатом данной административной процедуры является получение заявителем результата запроса из ИС на бумажном носителе.

3.8. Порядок выдачи писем о приостановлении срока исполнения соответствующих государственных и муниципальных услуг:

- в случае обращения заявителя для получения письма о приостановлении срока предоставления соответствующих муниципальных услуг специалист МАУ МФЦ города Сочи при наличии расписки-описи и оригинала паспорта выдает сканированный образец письма из АИС МФЦ.

3.9. Конфиденциальная информация, поступившая в МАУ МФЦ города Сочи, не подлежит разглашению сотрудниками МАУ МФЦ города Сочи.

Сотрудники МАУ МФЦ города Сочи несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации, а также персональных данных.

3.10. Неостребованный результат государственной услуги хранится в МАУ МФЦ города Сочи в течение 6 (шести) месяцев, муниципальной услуги - в течение 1 (одного) месяца, с момента получения из службы-исполнителя. Затем возвращается в службу-исполнитель для хранения дела, согласно реестру передачи дел.

По истечении срока хранения неостребованного документа в МАУ МФЦ города Сочи, заявитель вправе обратиться за получением неостребованных документов непосредственно в службу-исполнитель услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административных процедур, указанных в Административном регламенте, не выполнившее (несвоевременно выполнившее) такое административное действие, подлежит привлечению к административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Раздел 4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления запрашиваемых заявителями государственных и муниципальных услуг в МАУ МФЦ города Сочи, осуществляется посредством проведения внутреннего аудита должностными лицами администрации города Сочи, федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Краснодарского края, исполнителями соответствующими государственных и муниципальных услуг, а также Уполномоченным МФЦ.

В случае обнаружения в результате контроля несоответствий в документах, в выполнении административных процедур обеспечивается разработка и выполнение мероприятий по устранению выявленных несоответствий и их причин. Специалисты отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи, ответственные за прием документов, несут персональную ответственность за соблюдением порядка приема документов, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными актами.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента и соблюдении требований административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, которые предоставляются через МАУ МФЦ города Сочи, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную

ответственность в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность специалистов МАУ МФЦ города Сочи закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов в МАУ МФЦ города Сочи.

4.2.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуг и по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственной или муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками МАУ МФЦ города Сочи положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.2.2. Текущий контроль осуществляется один раз в месяц.

4.2.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также муниципальной услуги по «организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» в МАУ МФЦ города Сочи включает в себя проведение проверки, 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 города Сочи.

4.3. Текущий контроль за сроками предоставления муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Сочи.

4.3.1. Контроль за соблюдением сроков исполнения муниципальных услуг осуществляются ответственные специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации города Сочи, предоставляющих муниципальные услуги, департамент муниципальной службы и кадровой политики администрации города Сочи и МАУ МФЦ города Сочи.

4.4. Контроль порядка и условий организации исполнения административных процедур при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также соблюдения требований стандартов компортности, стандартов на предоставление услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», требований к организации взаимодействия с заявителями, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется посредством проведения мониторинга

Уполномоченным МФЦ, а также мониторинга проводимого ответственными лицами МФЦ в порядке и на условиях, предусмотренных договором о взаимодействии Уполномоченного МФЦ и МАУ МФЦ города Сочи.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственной или муниципальной услуги

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействия) должностных лиц государственных и муниципальных органов, МАУ МФЦ города Сочи.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, настоящим Административным регламентом для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, настоящим Административным регламентом для предоставления государственной или муниципальной услуги у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, настоящим Административным регламентом, административным регламентом соответствующих государственных и муниципальных услуг;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами муниципального образования город-курорт Сочи, настоящим Административным регламентом;
- отказ органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу через МАУ МФЦ города Сочи или соответствующие отраслевые (территориальные) органы администрации города Сочи, федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти Краснодарского края, а также с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя, в этом случае заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При поступлении жалобы МАУ МФЦ города Сочи обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), а также договором с Уполномоченным МФЦ, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной и муниципальной услуги МАУ МФЦ города Сочи рассматривается органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии с Уполномоченным МФЦ.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган, либо, в случае его отсутствия, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте на бумажном носителе и в электронном виде через МАУ МФЦ города Сочи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Сочи, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5.4 Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых

обжалуются;

- полностью 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, личную подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- 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, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, либо муниципального служащего, в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

МАУ МФЦ города Сочи при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.9. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.11. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в судебные органы в порядке, установленном действующим законодательством, для защиты нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов.

5.12. Если в результате рассмотрения жалобы признана обоснованной, то принимается соответствующее решение, а к сотруднику МАУ МФЦ города Сочи, допустившему нарушения, применяются Меры дисциплинарного воздействия в соответствии с действующим законодательством.

5.13. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей принимается решение об устранении недостатков, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.14. Права заявителей при рассмотрении жалобы:

5.14.1. При рассмотрении жалобы заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую федеральным законом, тайну (в том числе персональные данные третьих лиц);

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении

вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы,

5.14.2. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.5. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник управления
информационных ресурсов
администрации города Сочи

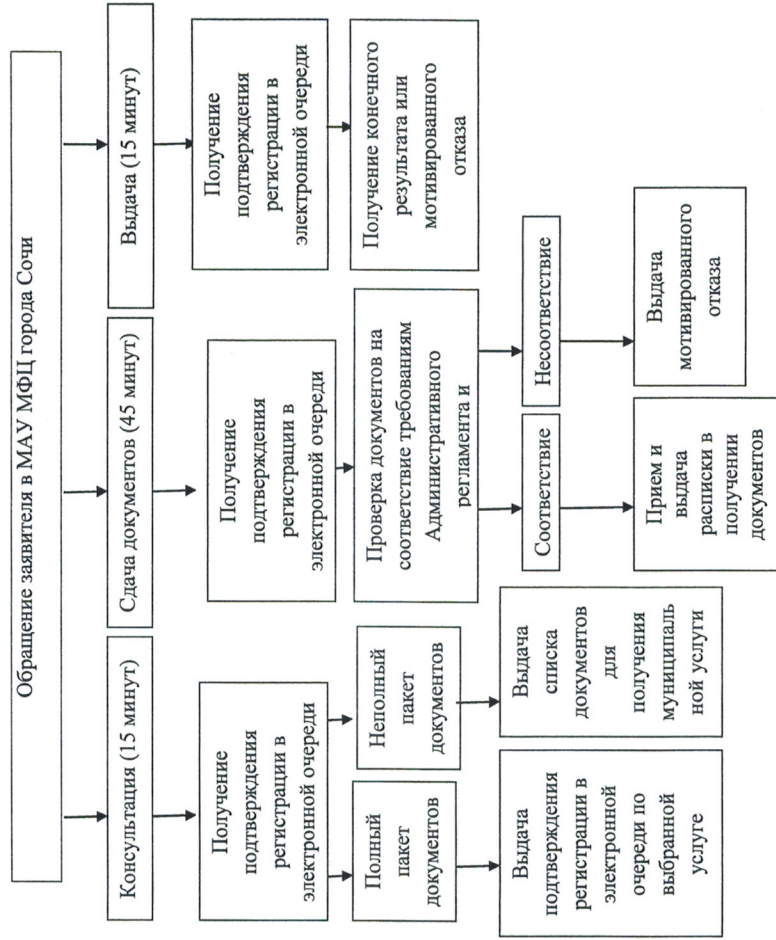


И.Е. Змихновский

к административному регламенту
«Организация предоставления
государственных и муниципальных
услуг в многофункциональных
центрах предоставления
государственных и муниципальных
услуг»

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»



Начальник управления
информационных ресурсов
администрации города Сочи

И.Е. Змихновский

И.Е. Змихновский