



500

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.09.2013

№ 2091

город Сочи

Об утверждении административного регламента оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи

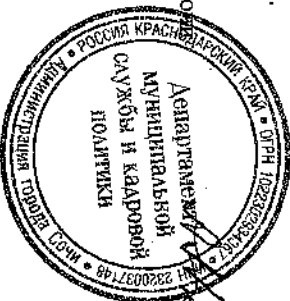
В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», 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» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи (прилагается).
2. Признать утратившим силу постановление администрации города Сочи от 29 июля 2010 года № 1073 «Об утверждении административного регламента оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» города Сочи.
3. Признать утратившим силу постановление администрации города Сочи от 28 марта 2012 года № 576 «О внесении изменений в постановление администрации города Сочи от 29 июля 2010 года № 1073 «Об утверждении административного регламента оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» города Сочи.

4. Управлению информации и аналитической работы администрации города Сочи (Пшениснова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации
5. Управлению информационных ресурсов администрации города Сочи (Мерлей) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Сочи в информационно-коммуникационной сети Интернет.
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы города Сочи С.П.Юрина.
7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Сочи

А.Н.Лаховов



Административный регламент «Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи»

РАЗДЕЛ 1.

Общие положения

1.1. Предмет регулирования настоящего административного регламента Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и сроки оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов 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 заявителем (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 субъектов Российской Федерации, 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 заявление на предоставление муниципальной услуги могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет; несовершеннолетние лица в возрасте от 14 до 18 лет подают заявление на предоставление государственных и муниципальных услуг 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 Информации 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 районе	г. Сочи, ул. 20-й Горнострелковой дивизии, 18а.

1.3.2. График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги

День недели	Время работы	Время приема, выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям, обработки	Перерыв

	и учета обращений заявителей	
Понедельник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-30
Вторник	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-30
Среда	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-30
Четверг	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-30
Пятница	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-30
Суббота	С 8-00 до 15-00	С 8-00 до 14-30
Воскресенье	Выходной день	
		Режим предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудоустройства распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями

График (режим) работы МАУ МФЦ города Сочи и обособленных подразделений МАУ МФЦ города Сочи во внутригородских районах 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, графика (режима) работы сотрудников МАУ МФЦ города Сочи, анализа трафика (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.
Телефон	8(862)2988100
Факс	8(862)2988133
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе	г. Сочи, ул. 20-й Горно- стрелковой дивизии, 18а.
Телефон	8(862)2414000
Факс	8(862)2414441

1.3.4. Адрес официального сайта МАУ МФЦ города Сочи, адрес электронной почты

электронный адрес	socnimfc@gmail.com
официальный сайт	www.mfcsocni.ru www.mfcsocni.rf

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 информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- посредством письменных обращений в МАУ МФЦ города Сочи;
- на информационном 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 порядке предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) МАУ МФЦ города Сочи, указанных в п.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.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом, рекомендовано - Times New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля - 1 см вкрутую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть изменены.

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; информация 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 заявителем 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 субъекта Российской Федерации;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

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

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим on-line), являются сотрудники МАУ МФЦ города Сочи (специалисты отдела по вопросам обслуживания граждан), 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 лишних 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 передеревозан (передан) 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 п.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 свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронной документации, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (их копии).

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, 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 исчерпывающее 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

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги «Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Мультифункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи, 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 заявителем 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;

- прием документов на получение государственных и (или) муниципальных услуг, осуществляется с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства в течение 3 (трех) дней с момента регистрации поступивших документов, а также выдается заявителем конечного результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги осуществляется с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства осуществляется в течение 3 (трех) дней;

При направлении заявителем письменного обращения почтой в 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 обращения заявителя;

- выдача заявителем конечного результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги осуществляется в срок 3 (трех) дней с момента получения их из службы-исполнителя;

2.4.2. Срок предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, по которым предусмотрено организация информирования, приема и выдачи документов в МАУ МФЦ города Сочи соответствующим административным регламентом, указывается в административном регламенте оказания соответствующей услуги и исчисляется в информационно-интегрированной системе МАУ МФЦ города Сочи (далее – ИИС) со дня регистрации документов, необходимых для ее предоставления.

2.4.3. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, 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 хранения документов 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 1 (один) год с момента поступления конечного результата о предоставлении муниципальной и (или) государственной услуги документы возвращаются в службу - исполнитель муниципальной и (или) государственной услуги на ответственное хранение в составе Дела, откуда выданы при обращении заявителей за их получением.

2.4.6. Контроль за соблюдением сроков исполнения государственных и (или) муниципальных услуг осуществляются ответственные специалисты уполномоченных органов, предоставляющих государственную или муниципальную услугу. Администрация МАУ МФЦ города Сочи осуществляет контроль за соблюдением сроков согласно п. 2.4.1 настоящего Административного регламента.

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;

- Федеральным законом от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (в действующей редакции);

- Федеральным законом от 03 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (в действующей редакции);

- Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 281-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в действующей редакции);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»;

- Федеральным законом от 1 июля 2011 года № 169 - ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Федеральным законом от 03 декабря 2011 года № 383 - ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в действующей редакции);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «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 администрации муниципального образования город-курорт Сочи».

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служб, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги «Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальной автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи заявитель обращается в МАУ МФЦ города Сочи с заявлением по форме (приложение №1). Кроме того заявитель заполняет заявление по форме, установленной соответствующими административными регламентами оказания муниципальных и государственных услуг (в зависимости от выбранной услуги), а также предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность).

Для получения соответствующих государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется в рамках предоставления муниципальной услуги «Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи, заявитель представляет

исчерпывающий перечень документов, предусмотренных соответствующими административными регламентами оказания государственных и муниципальных услуг или иными нормативными актами.

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, организации предоставления которых осуществляется в МАУ МФЦ города Сочи.

2.7.2. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги 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 о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

2.7.4. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги заполняется 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, вышпенный от руки, должен быть разборчивым.

Завление на предоставление той или иной государственной или муниципальной услуги и заявление на получение муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов заявителям в МАУ МФЦ города Сочи, рассматривается как согласие заявителя на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152 - ФЗ «О персональных данных» при его личном обращении.

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.

2.7.6. Заявление составляется на русском языке. Все предоставляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке,

подлежат переводу на русский язык. Верность перевода, либо подлинность подлиси 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 подлиси 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 номер заявки с датой поступления;
- получает ответ о результатах 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 1 (одного) года от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителем считается день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа). Затем передается в службу-исполнитель для хранения дела согласно номенклатуре отдела. При обращении заявителя в МАУ МФЦ города Сочи с заявлением 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, регулирующими 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 муниципального образования город-курорт Сочи, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Основания для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги в соответствии с п.2.6 настоящего Административного регламента при личном обращении заявителя отсутствуют.

2.9.2. При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги по почте, курьером или иными способами доставки в отсутствие заявителя, основаниями для отказа в приеме заявления 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.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа или приостановления в предоставлении муниципальной услуги «Оказание услуг по формированию, приему и выдаче документов в МАУ МФЦ города Сочи».

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении заявлениям муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов заявителям в МАУ МФЦ города Сочи являются:

- отсутствие заявления физического лица или лиц, обозначенных в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, на предоставление муниципальной услуги;

- непредоставление заявителем документа, удостоверяющего личность;
- отсутствие одного или нескольких документов из перечня необходимых документов, обязательных для предоставления заявителем согласно требованиям Административного регламента соответствующей государственной или муниципальной услуги или требованиям федерального законодательства, три условия, если заявитель не настаивает на принятии неполного пакета документов.
- обращение за получением государственной или муниципальной услуги ненадлежащего лица;

О наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги «Оказание услуг по информированию, приему и выдаче документов в

МАУ МФЦ города Сочи» заявителя устно, либо в письменной форме информирует сотрудника 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 отсутствуют.

2.11. Сведения о размере платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальной автономном учреждении «Мультифункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи» предоставляется бесплатно.

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

2.13.1. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая предоставляет 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 заявителя с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране списка служб-исполнителей или организаций, предоставляющих муниципальные и (или) государственные услуги;

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

- 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 очереди.

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 заявителем при получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: одно подтверждение регистрации в электронной очереди - получение одной услуги с конъекрето запрашиваемым документом или мотивированным отказом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

2.13.5. При получении заявителями платных сопроводительных услуг время ожидания в очереди определяется исходя из загруженности специалистов, осуществляющих консультации, и количества заявителей, ожидающих в очереди, но не может превышать 45 минут.

Выдача подтверждений регистрации заявителей на получение платных сопроводительных услуг осуществляется исходя из принципа: одно подтверждение регистрации на получение одной услуги.

Порядок получения заявителями платных сопроводительных услуг в МАУ МФЦ города Сочи, а также их стоимость определяется соответствующими нормативно-правовыми актами.

2.13.6. При обслуживании заявителей - ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов I и II (нерабочей) групп, инвалидов-колясочников, пожилых людей (мужчины - старше 70 лет, женщины - старше 65 лет), беременных женщин и женщин с грудными детьми до одного года, льготных категорий граждан с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям (при предоставлении 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 оборудуются в соответствии с действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами

«Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03». 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 предоставления муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева/нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14.5. В местах предоставления муниципальной услуги 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 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.

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 дополнительных справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

В местах предоставления муниципальной услуги 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 оборудуются лифтом, пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и возврат инвалидных колясок.

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

- номера окна;
- времени технического и обеденного перерывов.

2.14.11. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Общая длительность таких перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение рабочего дня. Продолжительность перерывов сотрудников определяется типовой инструкцией по охране труда при работе на персональном компьютере ТОИ 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, копировальным аппаратом, сканирующим устройством, канцелярскими принадлежностями.

2.14.13. Для организации ежесменного приема заявителей может использоваться принцип сменности. Начальник отдела приема и выдачи документов и начальник отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи в зависимости от ситуации может перераспределить в течение дня сотрудников МАУ МФЦ города Сочи, осуществляющих прием и информирование заявителей.

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

2.15.1. Показателями качества муниципальной услуги являются:
- упрощение процедур получения заявителями соответствующих муниципальных и государственных услуг;

- соблюдение конфиденциальности полученных заявителями соответствующих муниципальных и государственных услуг;

- исключение личных контактов заявителей с должностными лицами, принимающими решение о предоставлении (отказе в предоставлении) соответствующих муниципальных и государственных услуг;

- противодействие коррупции и ликвидации рынка посреднических услуг, оказываемых в рамках предоставления соответствующих муниципальных и государственных услуг коммерческими организациями на возмездной основе;

- унификация и автоматизация административных процедур предоставления соответствующих муниципальных и государственных услуг;

- 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 соответствующих государственных и муниципальных услуг.

- осуществление процесса предоставления соответствующих муниципальных и государственных услуг в соответствии с требованиями стандартами действующего законодательства Российской Федерации.

2.15.2. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

1) открытость деятельности учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

2) доступность обращения за предоставляемым муниципальной услугой, 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 заявителем муниципальной услуги включает в себя:

- информирование заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- прием документов от заявителей на предоставление соответствующих государственных и муниципальных услуг и регистрации заявления;

- 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 субъектов РФ 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 субъектов РФ;

- выдача заявителям конечного результата исполненной государственной или муниципальной услуги, предусмотренного соответствующими административными регламентами либо мотивированного отказа в предоставлении услуги;

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.

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

3.2.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

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

- размера необходимых платежей в случае, если это предусмотрено Административным регламентом соответствующей муниципальной или государственной услуги, за которой обращается заявитель или Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- 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 Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

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

3.2.6. Для получения консультации по вопросу, входящему в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи, заявитель обращается в окно

Расписке «Причины возможного отказа мне разъяснены и понятны», «Наставляю на прием» - дата, подпись, Ф.И.О., что удостоверяет своей подписью начальник отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи. Если посетитель от подписи отказался, начальник отдела приема и выдачи документов МАУ МФЦ города Сочи 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, принявший дело передает в программном комплексе сотруднику отдела информационно-аналитической обработки документов, затем сформированный пакет документов кладет на полку с указанием фамилии специалиста отдела информационно-аналитической обработки документов, после чего выбирает в ИИС действие - «Завершить прием».

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

3.3.6. Конечным результатом административной процедуры является выдача распечатки или принятии пакета документов и передача в отдел информационно-аналитической обработки документов.

3.3.7. Заявитель вправе обратиться в МАУ МФЦ города Сочи за получением соответствующих государственных и (или) муниципальных услуг в электронной форме, направив обращение на адрес электронной почты, указанный в п. 1.3.4. настоящего Административного регламента. При этом, обращение заявителя в электронной форме может быть ограничено требованиями административных регламентов, предусматривающих личное присутствие заявителя.

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 субъектов Российской Федерации при предоставлении соответствующей государственной услуги на исполнение.

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

3.4.1. Специалист отдела информационно-аналитической обработки документов МАУ МФЦ города Сочи проводит в ИИС 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 взаимодействия в соответствующую службу-исполнитель.

3.4.2. Прием и передача документов осуществляется курьером МАУ МФЦ города Сочи согласно утвержденному графику, на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса.

3.4.3. Лицом, ответственным за сохранность и передачу документов в соответствующую службу - исполнители государственных и муниципальных услуг, является курьер МАУ МФЦ города Сочи.

3.4.4. Конечным результатом данной административной процедуры является передача документов на исполнение.

3.5. 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 субъектов Российской Федерации.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры «получение результатов услуги из отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи, а также территориальных органов федеральных органов исполнительной власти» 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 организацией - исполнителем услуги.

3.5.3. Специалист отдела информационно-аналитической обработки документов МАУ МФЦ города Сочи проводит анализ поступившего результата, отражает факт поступления документов в программном комплексе ИИС МФЦ.

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

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

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

3.5.7. Специалисты отдела информационно-аналитической обработки документов передают дела в отдел приема и выдачи документов в соответствии с реестром.

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

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

3.6.1. Порядок выдачи результата государственной или муниципальной услуги:

- специалист отдела приема и выдачи документов, в программном комплексе ИИС МФЦ выбирает действие - «электронная очередь», затем выбирает действие - «следующий»;
- получает подтверждение 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);

- вносит соответствующие записи в журнал регистрации выданных дел;
- выдает результат услуги;

- заявитель собственноручно отражает факт получения документов в журнале регистрации выданных дел, где указывает «документы получил в полном объеме», ФИО и подпись (в случае обращения за получением результата услуги доверенного лица указать ФИО, подпись, номер и дата доверенности);

- отражает факт выдачи в программном комплексе ИИС МФЦ;

- унитожает оба экземпляра расписки-описи в получении документов;

- выбирает в программном комплексе ИИС МФЦ действие - «Завершить прием»;

- 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 отдел информационно-аналитической обработки документов и ставит подпись в журнале регистрации возврата документов.

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

3.7. 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 программного комплекса ИИС МФЦ.

3.8. Конфиденциальная информация, поступающая 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.

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

При обращении заявителя в МАУ МФЦ города Сочи с заявлением о выдаче неостребованного документа срок возврата документов из службы-исполнителя не должен превышать 5 (пять) рабочих дней.

Заявитель так же вправе обратиться за получением неостребованных документов непосредственно в службу - исполнителя услуги.

В случае направления заявителем документов электронной почтой для получения муниципальной услуги специалист МАУ МФЦ города Сочи совершает действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом местного самоуправления по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угрозы безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением органом местного самоуправления услуги и (или) предоставления такой услуги.

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 субъектов Российской Федерации, исполнителями соответствующими государственных и муниципальных услуг.

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 соблюдение порядка приема документов, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными актами.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента и особления 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 проверок 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 в 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 информированию, приему и выдаче документов в МАУ МФЦ города Сочи включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовка ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы, на решения, действия (бездействие) должностных лиц МАУ МФЦ города Сочи.

РАЗДЕЛ 5 ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИ ПРИНИМАЕМОМ О ИМ РЕШЕНИИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем являются решения и действия (бездействия) должностных лиц 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 муниципальной образования город-курорт 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 муниципальной образования город-курорт 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 муниципальной образования город-курорт Сочи, настоящим Административным регламентом;

- 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 муниципальной 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 соответствующее отраслевое (территориальное) органы администрации города Сочи,

Федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, 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 принят 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), 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 услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исключается 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 (заместителю Главы города Сочи, координирующему деятельность соответствующих отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Сочи) 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 (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, личную подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений);

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействия) 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, 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 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 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 подпадают 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 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 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 решение о предоставлении услуги по информированию, приему и выдаче документов в МАУ МФЦ города Сочи, а к сотруднику МАУ МФЦ города Сочи, допустившему нарушения, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

5.13. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей принимается решение об устранении недостатков, осуществляемых 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 содержатся 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 передаче письма 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:

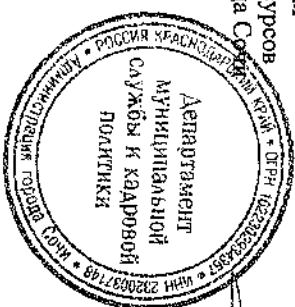
- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, 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 ст. 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник управления
информационных ресурсов
администрации города Сочи  Э.Х. Мерпей



Приложение № 1 к
 административному регламенту
 «Оказание услуг заявителям по
 информированию, приему и выдаче
 документов в муниципальном
 автономном учреждении
 «Многофункциональный центр по
 предоставлению государственных
 и муниципальных услуг» города
 Сочи»

«Заявление

о приеме документов в МАУ МФЦ города Сочи

от ФИО _____
 адрес _____
 номер контактного телефона: _____
 паспорт: _____
 дата рождения: _____
 с паспортом сверено _____
 (подпись специалиста)

Заявление

Прошу принять пакет документов для предоставления услуги « _____ »
 Мною представлены документы согласно расписке-описи.

Дата _____

Подпись заявителя _____ »

Начальник управления
 информационных ресурсов
 администрации города Сочи

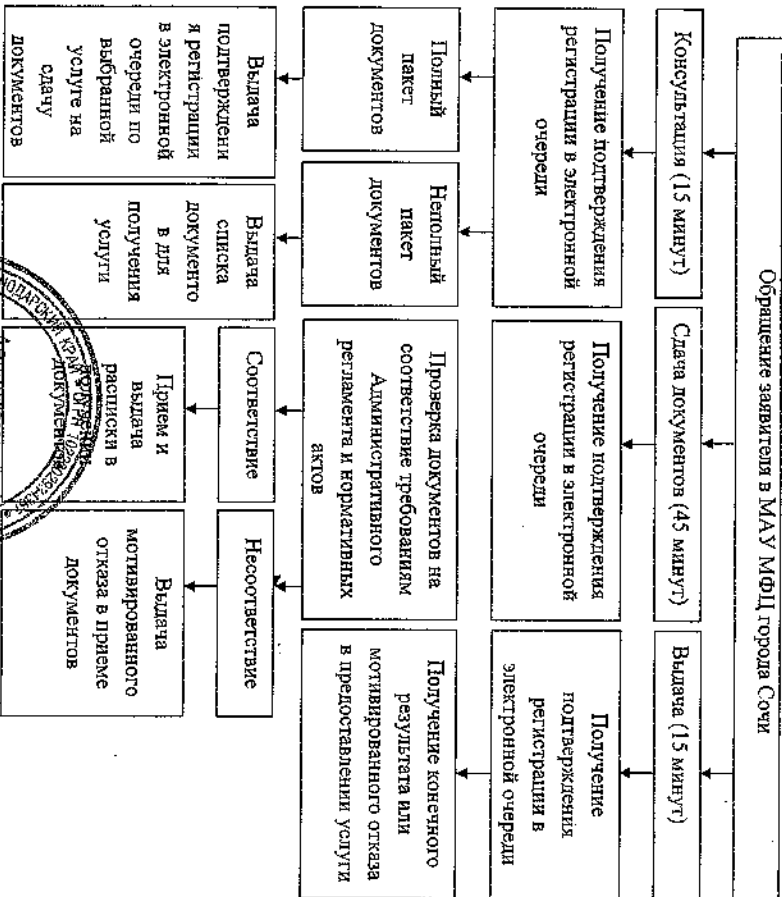


Э. Х. Мерлей

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

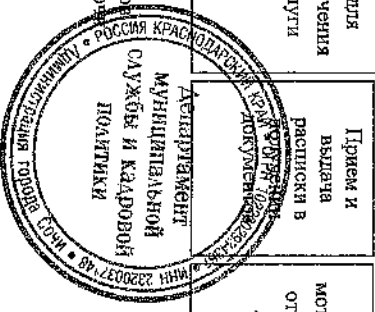
«Оказание услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов
 при предоставлении в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный
 центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи»

Обращение заявителя в МАУ МФЦ города Сочи



Приложение № 2 к
 административному регламенту
 «Оказание услуг заявителям по
 информированию, приему и
 выдаче документов в муниципальном
 автономном учреждении
 «Многофункциональный центр по
 предоставлению государственных
 и муниципальных услуг» города
 Сочи»

Начальник управления
 информационных ресурсов
 администрации города Сочи




Э. Х. Мерлей