



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.10.2014

город Сочи

№ 2152

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»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации 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 администрацией муниципального образования город-курорт Сочи» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи» (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации города Сочи от 10 сентября 2013 года № 2091 «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»;

- постановление администрации города Сочи от 19 ноября 2013 года № 2499 «О внесении изменений в постановление администрации города Сочи от 10 сентября 2013 года № 2091 «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».

3. Уполномоченным органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, указанной в пункте 1 настоящего постановления, является муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный

центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи.

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

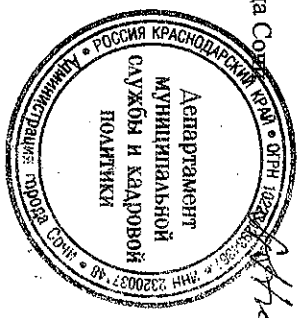
5. Управлению информационных ресурсов администрации города Сочи (Гусев) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Сочи в сети Интернет.

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.Птахомов



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Информирование, прием и
выдача документов в муниципальном автономном учреждении
«Мультифункциональный 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 «Мультифункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок и сроки оказания услуги заявителем по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Мультифункциональный 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 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 уполномоченными 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 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 - ОП МАУ МФЦ города Сочи).

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

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 услуг и питания и специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями
Вторник	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	
Среда	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	
Четверг	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	
Пятница	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	
Суббота	С 8-00 до 15-00	С 8-00 до 14-45	
Воскресенье	Выходной день		

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, анализа графика (режима) работы сотрудников МАУ МФЦ города Сочи.

1.3.3. Справочные телефоны МАУ МФЦ I 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 внутригородском районе	г. Сочи, ул. 20-й Горнострелковой дивизии, 18а.
Телефон	8(862)2414000
Факс	8(862)2414441
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Лазаревском внутригородском районе	г. Сочи, ул. Лазарева, 58.
Телефон	8(862)2743929
Факс	8(862)2743925

1.3.4. Адрес официального сайта МАУ МФЦ города Сочи

электронный адрес	socimfc@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 информационного материала (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 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 информационном 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; информация 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 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 Краснодарского края;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

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

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим online), является сотрудник 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 отнесенных 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 передан соседу (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 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).

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 письменного обращения 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 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, начальнику 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 информированию, приему и выдаче документов осуществляется межведомственное взаимодействие с органами или организациями, предоставляющими документы и информацию.

Срок получения ответов от служб, в которые были направлены запросы в рамках межведомственного взаимодействия, устанавливаются 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;
- наличие 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 «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи.

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 по информированию, приему и выдаче документов заявителем МАУ МФЦ города Сочи взаимодействует с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления города Сочи, бюджетными фондами и иными организациями и учреждениями.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов заявителем 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, влечащих:

- 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 «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный 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 электронным 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 заявителям конечного результата предоставления государственной и (или) муниципальной услуги осуществляется в течение 3 (трех) дней с момента получения их из службы-исполнителя;

2.4.2. Срок предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, по которым предусмотрены организация информирования, приема и выдачи документов в МАУ МФЦ города Сочи соответствующими административным регламентом, соглашением о взаимодействии, договором о взаимодействии с Уполномоченным МФЦ или федеральным законом, указывается в административном регламенте оказания соответствующей услуги и исчисляется 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 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 (пять) 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 1 (один) год, с момента поступления конечного результата о предоставлении муниципальной услуги и 6 месяцев 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;
- Федеральным законом от 3 ноября 2006 года № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» (в действующей редакции);

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

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

- Федеральным законом от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организаций деятельности многофункциональных центров 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 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 служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

- 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»;

- 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»;

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

Для получения муниципальной услуги «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи» заявитель обращается в МАУ МФЦ города Сочи с заявлением 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 «Информирование, прием и выдача 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, организация 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 копия 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 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 и заявление на получение муниципальной услуги по информированию, приему и выдаче документов заявителям 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.

Копирование документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, МАУ МФЦ города Сочи осуществляется бесплатно.

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 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 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 (по муниципальной услуге) и в течение 6 (шести) месяцев) по государственным услугам 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 ресестру 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. Сотрудник МАУ МФЦ города Сочи не вправе требовать от заявителя: - предоставления документов и информации, или осуществления действий, предоставления или осуществления 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. Истөрпыывающий 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 пунктом 2.6. настоящего Административного регламента, 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. Истөрпыывающий перечень оснований для отказа или приостановления в предоставлении муниципальной услуги «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Мультифункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи».

2.10.1. Основаниями для отказа в предоставлении заявителям муниципальной услуги «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Мультифункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 требованиями федерального законодательства, при условии, 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 «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном автономном учреждении «Мультифункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи» заявитель устно, либо в письменной форме 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 (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 «Информирование, прием и выдача документов в муниципальном 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 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 световую голосового и визуального информирования.

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

- выбор заявителем услуги из отобранного 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 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 случе 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 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 15 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, а также 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 помещению, 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 нагревания) 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 ручками. 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 дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организаций деятельности

многотфункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

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 разворот инвалидных колясок.

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 возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Продолжительность перерывов сотрудников определяется типовым 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, копирувальным 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 переназначаться 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 соблюдает деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (белый верх, темный низ).

2.15. Показателями качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показателями качества муниципальной услуги является:

- упрощение процедур получения заявителями соответствующих муниципальных и государственных услуг;

- соблюдение комфортности получения 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 ликвидация 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 и стандартами действующего законодательства Российской Федерации.

2.15.2. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) открытость деятельности учреждения, предоставлению муниципальному услуг;

- 2) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями зрением.

Раздел 3.

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

3.1. Предоставление настоящей 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 регистрация 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 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 составление 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 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;

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 (достаточности) 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 автоматизированной системы. При автоматизированном обслуживании 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.

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 заявителю по каждой государственной или муниципальной услуге составляет не более 15 минут.

3.2.11. Специалист-консультант:

В программном модуле «Дуэль оператора» специалист-консультант выбирает действие – «следующий».

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 для дальнейшей регистрации в терминале электронной очереди на прием к специалисту отдела приема и выдачи документов. После завершения консультации выбирает действие – «следующий».

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

3.2.13. Специалист-оператор телефонного центра.

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

Оператор регистрирует сведения о гражданине: Ф.И.О., номер телефона в АИС МФЦ города Сочи.

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

Специалист отдела по вопросам обслуживания граждан МАУ МФЦ города Сочи вносит суть обращения (вопрос) в учетную карту. При необходимости проводит консультацию. Ответ фиксируется в карточке обратившегося гражданина.

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

3.2.14. Лицами, ответственными за предоставление консультаций заявителям, являются специалисты отдела информирования граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в "окне консультаций" МАУ МФЦ города Сочи, а также специалисты телефонного центра (call-центра), осуществляющие информирование по телефону.

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, рекламе, 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 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 консультации заявителю специалистом 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 регистрация 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;
- выдана заявителю расписка 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 осуществляется 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 действующего 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;

- проверяет соответствие представленных документов на получение соответствующей государственной или муниципальной услуги установленным требованиям, удостоверяясь, 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;

- списает 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 самостоятельно указывает в расписке «Причины возможного отказа мне разъяснены и понятны», «Настаиваю на приеме» - дата, подпись, Ф.И.О.

Если посетитель от подписи 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, принявший Дело, передает его в АИС МФЦ сотруднику информационно-аналитического отдела, затем сформированный пакет документов кладет в обозначенное место хранения документов с указанием фамилии специалиста информационно-аналитического отдела, после чего выбирает в программном модуле «Дуэльт оператора» действие – «следующий».

3.3.5. Липами, 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 консультации 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.

3.4.3. Дело направляется в службу-исполнитель, являющуюся отраслевым (функциональным) или территориальным органом администрации города Сочи в электронном виде в форме файла xml (rdf) с использованием СМЭВ или системы электронного документооборота, принятой в администрации города Сочи (далее - СЭД). В этом случае файл xml (rdf) 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 уровень доступа в СМЭВ и СЭД.

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

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

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

3.4.6. Конечным результатом данной административной процедуры является передача документов на исполнение в службу-исполнителя.

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.

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.

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 услуги в МАУ МФЦ города Сочи.

Порядок выдачи результата государственной или муниципальной услуги:

- специалист отдела приема и выдачи документов в программном модуле «Пульт оператора» выбирает действие – «следующий».

- 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;

- выбирает в программном модуле «Пульт оператора» действие – «завершить прием»;

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

ПИС;

- 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, ФИО, 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 процедуру 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. Невостребованный результат государственной услуги хранится в МАУ МФЦ города Сочи в течение 6 (шести) месяцев, муниципальный орган в течение 1 (одного) года, с момента получения из службы-исполнителя. Затем возвращается в службу-исполнитель для хранения дела, согласно ресестру передачи дел.

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

Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административных процедур, указанных в Административном регламенте, не выполнявшее (невоевременно выполнявшее) 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 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 соблюдения 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 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 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 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 осуществляется ответственными специалистами 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 комфортности, 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 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 муниципального

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 администрации 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 администрации город-курорт Сочи, настоящим Административным регламентом, административным регламентом соответствующих государственных и муниципальных услуг;

- требование 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 администрации город-курорт Сочи, настоящим Административным регламентом, настоящим Административным регламентом 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 (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, лично или посредством (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 или муниципального служащего, либо государственного (государственного) 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 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 (семь) 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 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 нарушение, 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 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;

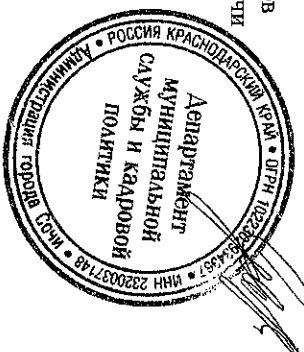
- отказывает в удовлетворении жалобы.

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 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.

Исполняющий обязанности
начальника управления
информационных ресурсов
администрации города Сочи

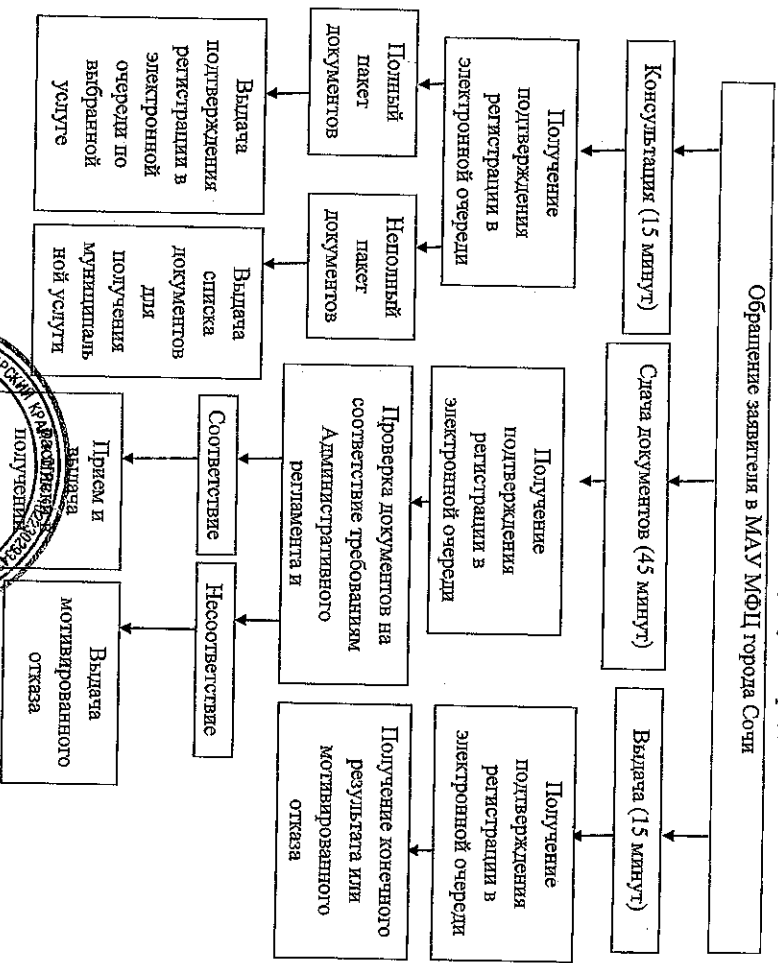


В.В. Гусев

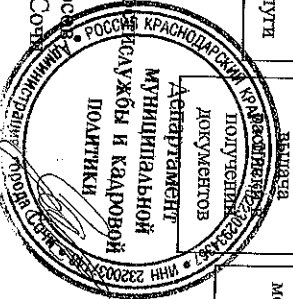
Приложение № 1
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги "Информирование, прием и выдача
документов в муниципальном автономном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» города Сочи»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги
«Информирование, прием и выдача документов
в муниципальном автономном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» города Сочи»



Исполняющий обязанности
начальника управления
информационных ресурсов
администрации города Сочи



В. В. Гусев