Приложение № 1
к приказу от 17.09.2021 № 35

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД НОВОТРОИЦК «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк»)

1. Общие положения

1.1.Настоящий регламент деятельности муниципального автономного учреждения муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ), Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Правила) и Уставом муниципального автономного учреждения муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк»).

1.2.Настоящий Регламент определяет порядок деятельности муниципального автономного учреждения муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МАУ «МФЦ г.Новотроицк» с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - заявители).

1.3.Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна".

Уполномоченный многофункциональный центр – Государственное автономное учреждение Оренбургской области «Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (ГАУ «МФЦ»), уполномоченное на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории Оренбургской области (далее – уполномоченный МФЦ).

Соглашение о взаимодействии – соглашение о порядке взаимодействия между МАУ «МФЦ г.Новотроицк» и ГАУ «МФЦ» при организации предоставления государственных услуг в МАУ «МФЦ г.Новотроицк; соглашение между МАУ «МФЦ г.Новотроицк» и администрацией муниципального образования город Новотроицк о порядке взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг в МАУ «МФЦ г.Новотроицк».

Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

Заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие услуги через МАУ «МФЦ г.Новотроицк», с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной

форме.

Участник сделки – участниками отношений, возникающих при государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, являются собственники недвижимого имущества и обладатели иных подлежащих государственной регистрации прав на него, иные лица в предусмотренных федеральным законом случаях, в том числе граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, российские и иностранные юридические лица, международные организации, иностранные государства, Российская Федерация, субъекты Российской Федерации и муниципальные образования, с одной стороны, и органы осуществляющие государственную регистрацию прав, - с другой.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Технологическая схема предоставления государственных/муниципальных услуг – документ, содержащий подробное описание требований, условий, процесса предоставления государственных/муниципальных услуг, основанный на нормативных правовых актах Российской Федерации, регулирующих предоставление государственных/муниципальных услуг; детализированные разъяснения, а также информацию о требуемом документационном и технологическом обеспечении процесса предоставления государственных/муниципальных услуг (далее - Технологическая схема): в отношении государственных услуг, определенных перечнями, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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»; в отношении муниципальных услуг - наименование которых унифицировано и предоставление которых организовано по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно - телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, МФЦ и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации.

Принцип «одного окна» - принцип, в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а

взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МАУ «МФЦ г.Новотроицк» без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Работник МАУ «МФЦ г.Новотроицк» - физическое лицо, работающее по трудовому договору в МАУ «МФЦ г.Новотроицк».

Специалист МАУ «МФЦ г.Новотроицк» - работник, обеспечивающий процессы работы МАУ «МФЦ г.Новотроицк» посредством взаимодействия с Заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Оренбургской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг.

Автоматизированная информационная система - система автоматизации всех основных процессов, протекающих в МАУ «МФЦ г.Новотроицк» (АИС МФЦ).

Портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг (http://www.gosuslugi.ru/).

Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация - государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления.

Межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами.

Межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию,

участвующую в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

2. Местонахождение и график (режим) работы МАУ «МФЦ г.Новотроицк»

2.1. Муниципальное автономное учреждение муниципального образования город Новотроицк «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ «МФЦ г.Новотроицк») расположено по адресу:
462351, Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, д. 154
Адрес официального сайта: http://www.novo-mfc.ru/
Телефон для информирования заявителей: тел. 8(3537) 68-40-71
Адрес в системе Skype: mfcnovotroitsk2013
Адрес электронной почты: novo-mfc@mail.ru

2.2. Работа МАУ «МФЦ г. Новотроицк» организуется по следующему графику(режиму):

Дни недели	Часы приема
Понедельник	с 9.00 до 19.00 часов
Вторник	с 9.00 до 20.00 часов
Среда	с 9.00 до 19.00 часов
Четверг	с 9.00 до 19.00 часов
Пятница	с 9.00 до 19.00 часов
Суббота	с 10.00 до 16.00 часов
Воскресенье	Выходной

2.3. График (режим) работы МАУ «МФЦ г.Новотроицк» может быть изменен директором МАУ «МФЦ г.Новотроицк» с учетом анализа графика (режима) работы органов власти и организаций, предоставляющих услуги и по согласованию с Учредителем, при этом прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 40 часов в неделю. График (режим) работы многофункционального центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг

в вечернее время до 20.00 и не менее чем в один из выходных дней (суббота).

3. Требования к порядку информирования заявителей

3.1. МАУ «МФЦ г.Новотроицк» осуществляет информирование заявителей путем размещения информации:

- на официальном сайте МАУ «МФЦ г. Новотроицк», администрации муниципального образования город Новотроицк;
- на странице МАУ «МФЦ г.Новотроицк» в социальной сети «ВКонтакте»;
- на информационных стендах в МАУ «МФЦ г.Новотроицк»;
- на вывеске перед входом в помещение МАУ «МФЦ г.Новотроицк»;
- в средствах массовой информации, в информационных раздаточных материалах (брошюры, буклеты, календари и др.), на транспорте;
- по телефону МАУ «МФЦ г.Новотроицк»: (3537) 68–40–71;
- по электронной почте: novo-mfc@mail.ru;
- при личном обращении заявителя к специалисту в МАУ «МФЦ г. Новотроицк».

Информационные стенды МАУ «МФЦ г.Новотроицк» размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.2. В помещении МАУ «МФЦ г.Новотроицк» сектор информирования и ожидания включает в себя информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров:
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы МАУ «МФЦ г.Новотроицк»;

- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

3.3. МАУ «МФЦ г.Новотроицк» своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

3.4. Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

При консультировании по телефону специалист должен назвать свое имя и должность, а затем в вежливой форме чётко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

Если специалист не может ответить на вопрос самостоятельно, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МАУ «МФЦ г.Новотроицк». Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Рекомендуемое время для телефонного разговора не более 10 минут, личного устного информирования - не более 20 минут.

4. Общие правила предоставления государственных и муниципальных услуг

4.1.Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием электронной системы управления очередью имеет следующую последовательность действий:

-выбор консультантом МФЦ услуги, запрашиваемой заявителем, из перечня услуг, отображенных на экране терминала;

-получение талона электронной очереди с реквизитами: номер талона, наименование услуги, ФИО заявителя (участника сделки либо представителя, действующего по доверенности), дата и время приема, число дел, дата и время выдачи талона;

-вызов заявителя с помощью звукового сигнала оповещения с одновременным отображением номера талона на табло.

Если заявитель после звукового сигнала оповещения и отображения номера на табло не подходит к соответствующему «окну» в течение 3 минут, прием заявителя по пропущенному талону не осуществляется. Вызов заявителя производится 3 раза с периодичностью в одну минуту ожидания каждый раз.

Количество субъектов (участников сделки) и объектов на один талон не должно превышать 6 единиц. При множественности сделки (свыше 6 единиц) заявитель получает необходимое количество талонов у консультанта при предъявлении подтверждающих документов.

Прием документов от заявителей, входящих в льготные категории граждан,

бумажном носителе на почтовый адрес МАУ «МФЦ г.Новотроицк»: 462351 г.Новотроицк, ул. Советская 154 или по электронной почте novo-mfc@mail.ru .

7.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо многофункционального центра, его руководителя и (или) работника;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, или работника МАУ «МФЦ г.Новотроицк». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7.5. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

7.7. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме на почтовый (электронный) адрес, указанный в жалобе.

7.8. Директор МАУ «МФЦ г.Новотроицк»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- подписывает ответ на жалобу.

осуществляется вне очереди – в первом освободившемся окне. К льготной категории граждан относятся ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II группы, при предъявлении ими оригиналов соответствующих документов (удостоверение ветерана, справка, подтверждающая инвалидность, паспорт).

4.2. Заявителям предоставляется возможность при подаче запроса о предоставлении государственных или муниципальных услуг воспользоваться предварительной записью.

4.2.1. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по телефону МФЦ: 8(3537) 68-40-71; 8 961 917 02 72;
- через официальный сайт МФЦ в сети Интернет https://novo-mfc.ru/ ;
- через страницу МФЦ в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/mfc_novotroitsk.

4.2.2. При осуществлении предварительной записи любым из способов заявитель сообщает следующие данные:

- наименование услуги;
- количество объектов;
- количество участников сделки;
- желаемая дата и время предоставления запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- для заявителя – физического лица: фамилия, имя, отчество;
- для заявителя – юридического лица: наименование юридического лица;
- номер телефона для контакта;
- дополнительная информация.

4.2.3. Предварительная запись осуществляется путем регистрации специалистом МФЦ обращения заявителя о предварительной записи в системе электронной очереди.

4.2.4. При осуществлении предварительной записи путем личного обращения заявителю выдается талон, содержащий следующую информацию:

- наименование МФЦ;
- адрес МФЦ;
- ПИН-код талона;
- время и дата вызова посетителя;
- окна обслуживания;
- количество дел;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- наименование услуги.

Кроме того, в талоне предварительной записи содержится информация о необходимости в день приема получить талон по выданному ПИН-коду.

4.2.5. При осуществлении предварительной записи через официальный сайт МФЦ в сети Интернет https://novo-mfc.ru/ заявитель выбирает закладку «Обратная связь», заполняет форму предварительной записи и отправляет ее. Специалист МФЦ, осуществивший предварительную запись, сообщает заявителю по указанному телефону или электронным сообщением информацию,

содержащуюся в талоне, и предупреждает его о необходимости активации ПИН-кода за 10 минут до начала приема, указанного в талоне.

4.2.6. При осуществлении предварительной записи через страницу МФЦ в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/mfc_novotroitsk заявитель направляет сообщение, в котором указывает информацию в соответствии с п.4.2.2 настоящего Регламента.

Специалист МФЦ, осуществивший предварительную запись, сообщает заявителю по указанному телефону или электронным сообщением информацию, содержащуюся в талоне, и предупреждает его о необходимости активации ПИН-кода за 10 минут до начала приема, указанного в талоне.

4.2.7. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что талон предварительной записи аннулируется в случае его неявки в назначенное время приема.

4.2.8. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи, сообщив об этом в МФЦ любым удобным для него способом (лично, по телефону, через официальный сайт МФЦ или страницу МФЦ в социальной сети «ВКонтакте»).

4.2.9. Прием по предварительной записи осуществляется исключительно по заявленному количеству дел на подачу документов или получение результатов. Одновременное обслуживание одного заявителя в разных окнах не осуществляется.

4.2.10. Заявителю отказывается в приеме документов для предоставления услуги или получения результатов услуги по предварительной записи в следующих случаях:

- заявитель не прошел процедуру активации PIN-кода до начала приема;
- несоответствие сведений (недостоверность сведений), которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителям при личном приеме: замена услуги, указанной при предварительной записи, на другую услугу; обращение лица, не являющегося заявителем, указанным в талоне;
- обращения представителя без документов, подтверждающих полномочия лица, указанного в предварительной записи.

4.2.11. При отсутствии заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

4.2.12. Прием заявителей по предварительной записи осуществляется в течение всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема заявителей за исключением субботы.

4.2.13. В случае вынужденного временного изменения режима работы или при проведении аварийных ремонтно-профилактических работ МФЦ информирует заявителей, осуществивших предварительную запись, о невозможности приема в этот день и предлагает оформить запись на другой день.

4.3. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в Технологических схемах предоставления соответствующих услуг и соглашениях о взаимодействии, и исчисляется со дня приема документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.4. Выдача заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется в течение сроков, указанных в

Технологических схемах предоставления соответствующих услуг и соглашениях о взаимодействии.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

4.5. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем, осуществляется в порядке, указанном в Технологических схемах предоставления соответствующих услуг и соглашениях о взаимодействии.

4.6. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов.

4.7. Время ожидания в очереди для подачи и получения заявителями результата услуги не должно превышать 15 минут.

4.8. Основанием для отказа в приеме документов может служить:

- основание для отказа, предусмотренное Технологической схемой предоставления соответствующей услуги;
- обращение заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, предоставление которой не осуществляется в МАУ «МФЦ г.Новотроицк»;
- отсутствие в заявлении (запросе) фамилии, имени, отчества, почтового адреса заявителя или текст не поддается прочтению;
- предоставление документов, написанных карандашом;
- наличие в документах подчисток, приписок и иных незаверенных исправлений;
- серьезные повреждения предоставленных документов, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- несоответствие предоставленных документов установленным формам и юридическим требованиям;
- отсутствие в заявлении (запросе) необходимых сведений для проведения поиска запрашиваемой информации;
- содержание в заявлении (запросах) нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалистов, а также членов их семей;
- отсутствие у заявителя, истребующего сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, документов, подтверждающих его полномочия;
- иные основания, установленные для предоставления конкретной государственной (муниципальной) услуги;
- пропущенная заявителем электронная очередь;
- неявка заявителя в назначенное время приема по предварительной записи;
- недостаточное количество талонов электронной очереди (из расчета 1 талон – 6 субъектов/объектов);
- в талоне электронной очереди не указана ФИО участника сделки/лица, непосредственно осуществляющего подачу документов/доверителя в случае представительства;
- отсутствует хотя бы один из участников процедуры подачи документов в течение 2 минут после приглашения в окно;

- у заявителя отсутствуют необходимые и обязательные документы по оказываемой услуге в течение 2 минут после приглашения к «окну»;

- данные, указанные в талоне предварительной записи, не соответствуют представляемым документам;

- талон предварительной записи оформлен не на заявителя (участника сделки), несоответствие ФИО.

4.9. Основанием для отказа в предоставлении услуги могут служить:

- основания для отказа, предусмотренные Технологическими схемами предоставления соответствующих услуг и соглашениями о взаимодействии.

О наличии оснований для отказа в предоставлении услуг специалист МАУ «МФЦ г.Новотроицк» устно информирует заявителя.

5. Требования к местам предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1.Здание (помещение), предназначенное для работы с заявителями, располагается на первом этаже 9-ти этажного здания и имеет отдельный вход.

5.2. Вход в здание МАУ «МФЦ г.Новотроицк» оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о МАУ «МФЦ г.Новотроицк»:

- полное наименование МАУ «МФЦ г.Новотроицк»;
- график (режим) работы.

5.3. Помещение МАУ «МФЦ г.Новотроицк» в соответствии с законодательством РФ отвечает требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, на видном месте размещена схема размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

5.4. Помещение оборудовано доступными местами общественного пользования (туалетом), в том числе предназначенными для инвалидов.

5.5. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МАУ «МФЦ г.Новотроицк» делится на следующие функциональные сектора:

а) сектор информирования и ожидания – 268,2 $м^2$;

б) сектор приема заявителей – 243,7 $м^2$.

5.6. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

5.7. Помещение для работы с заявителями оборудовано электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, планшеты для оценки качества услуг.

5.8. Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых для получения государственных и муниципальных услуг документов отведены места, оборудованные стульями (скамейками), столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определены исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

5.9. Для обслуживания заявителей с детьми и лиц с ограниченными физическими возможностями помещение оборудовано поручнями и пандусом для передвижения детских и инвалидных колясок.

5.10. Окна приема граждан оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера окна:
- фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего прием;
- времени технического перерыва.

5.11. Рабочее место специалиста МАУ «МФЦ г.Новотроицк» оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

5.12. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, соблюдают деловой стиль формы одежды и обеспечены нагрудными бирками (бейджами), галстуками.

6. Административные процедуры

6.1. Государственные и муниципальные услуги в МАУ «МФЦ г.Новотроицк» предоставляются следующим способом:

6.1.1. Прием и выдача документов осуществляется специалистами МФЦ. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

6.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

6.2.1. Информирование, прием, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи специалиста.

6.2.2. Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг являются: достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

6.2.3. Передача документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру.

6.2.4. Передача конечного результата соответствующей услуги или мотивированного отказа из органа в МФЦ осуществляется по реестру.

6.2.5. Выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем, осуществляется в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии.

6.3. Порядок приема документов:

6.3.1. Основанием для начала исполнения государственной и (или) муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения соответствующей услуги.

6.3.2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

- устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет основной документ, удостоверяющий личность гражданина, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя физического лица действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;

-проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, указанного в Технологической схеме, и необходимых для оказания соответствующей услуги;

- отражает факт начала работ по конкретному делу в АИС МФЦ /ПК ПВД;

- проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверись, что:

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

2) тексты документов написаны разборчиво;

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

4) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

5) документы не исполнены карандашом;

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

- проверяет наличие документа, подтверждающего оплату госпошлины и другие платежные документы;

- сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна» (если данное административное действие предусмотрено соглашением о взаимодействии).

- оформляет с использованием АИС МФЦ/ПК ПВД расписку о приеме документов по установленной форме;

- передает заявителю первый экземпляр расписки, второй – помещает в сформированное дело;

- просит заявителя оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

6.3.3. Заявитель, представивший документы для получения соответствующей услуги, в обязательном порядке информируется специалистом МФЦ:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

- о возможности отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- о необходимости явиться в орган в случаях, установленных технологической схемой предоставления соответствующей услуги.

6.4. Порядок выдачи результата государственной или муниципальной услуги или мотивированного отказа:

6.4.1. Специалист МФЦ, получивший из органа запрашиваемые заявителем документы или мотивированный отказ, проверяет наличие передаваемых органом документов, делает в реестре отметку о принятии и передает принятые документы на выдачу. Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителям хранится в МФЦ.

6.4.2.При выдаче документов специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной или муниципальной услуги;

- при предъявлении заявителем расписки выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ, информируя заявителя о перечне и содержании выдаваемых документов;

- если за получением результата услуги обращается уполномоченное лицо, не указанное в расписке, специалист МФЦ делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет ее с распиской;

- вводит информацию в АИС МФЦ о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

6.5. Конфиденциальная информация, поступившая в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

6.6. Прием-передача документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется курьером МФЦ на основании реестра.

6.7. Требования к составу документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг:

6.7.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, устанавливается Технологическими схемами предоставления соответствующих услуг и соглашениями о взаимодействии.

6.7.2. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем либо представителем заявителя в присутствии специалиста МФЦ.

6.7.3. 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, заверенной печатью юридического лица, или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

6.7.4. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (компьютеров). Текст заявления, выполненный от руки должен быть разборчивым.

6.7.5. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены в соответствии с требованиями Технологической схемы соответствующей услуги.

6.7.6. 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 нотариальной записью.

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.

6.7.7. 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 нотариальной записью.

6.8. Получение консультаций о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ:

6.8.1. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством электронной почты, через официальный сайт МФЦ, страницу МФЦ в социальной сети «ВКонтакте» или по телефону 8(3537) 68 40 71, 8 961 917 02 72.

6.8.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) перечень документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, комплектность представленных документов, порядок организации межведомственного информационного взаимодействия при рассмотрении запроса о предоставлении услуги;

2) размер госпошлины/платы за предоставление услуги;

3) порядок и способы предварительной записи для подачи документов на предоставление услуг;

4) график работы МФЦ;

5) месторасположение и график работы окон приема, выдачи документов, окон консультирования заявителей;

6) сроки предоставления соответствующей услуги;

7) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги, включая информацию о номерах телефонов уполномоченных должностных лиц и(или) адрес официального сайта вышестоящего органа, осуществляющего контроль за деятельностью органа в сети Интернет;

8) порядок получения книги жалоб и предложений по вопросам организации приема заявителей.

6.8.3. Специалист, осуществляющий консультирование, ведет прием за стойкой консультанта, отдельно от окон, в которых осуществляется прием документов на предоставление услуг.

6.8.4. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, осуществляющего консультацию, должна быть размещена на бейдже либо на информационной табличке на рабочем месте.

6.8.5. Специалист, осуществляющий консультирование, не осуществляет прием запросов и документов на предоставление государственной или муниципальной услуги.

6.8.6. Специалист, осуществляющий консультирование, по просьбе заявителя о предварительном просмотре представляемых документов, обязан просмотреть их и при наличии несоответствия документов перечню необходимых документов обратить внимание заявителя на такое несоответствие, дать рекомендации о возможности их устранения.

6.8.7. Порядок получения консультации посредством официального сайта МФЦ:

6.8.8 Заявитель должен зайти на официальный сайт МФЦ по адресу http://novo-mfc.ru, выбрать вкладку «Обратная связь», выбрать раздел «Консультация по оказываемым услугам», заполнить предложенную форму и отправить сообщение.

6.8.9. Заявитель может направить обращение на электронный адрес МФЦ novo-mfc@mail.ru или задать вопрос на странице в социальной сети «ВКонтакте» https://vk.com/mfc_novotroitsk.

6.8.10. Ответ на обращение направляется по указанным в обращении контактным данным в течение 3 (трех) рабочих дней.

7. Организация работы по приему, рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг и порядок выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб

7.1. Организация работы по приему, рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, а также выдача заявителям результатов рассмотрения жалоб осуществляется в соответствии со статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации».

7.2. В соответствии с действующим законодательством, заявитель может обратиться в МАУ «МФЦ г.Новотроицк» с жалобой на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также работника многофункционального центра в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

-нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работника МАУ «МФЦ г.Новотроицк» возможно в случае, если на многофункциональный центр, возложена функция по

предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, технологической схемой предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено технологической схемой предоставления государственной или муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, технологической схемой предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работника МАУ «МФЦ г.Новотроицк» возможно в случае, если на многофункциональный центр, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ работника МАУ «МФЦ г.Новотроицк» в исправлении допущенных им опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работника МАУ «МФЦ г.Новотроицк» возможно в случае, если на многофункциональный центр, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

- требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) работника МАУ «МФЦ г.Новотроицк» возможно в случае, если на многофункциональный центр, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

7.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить жалобу в письменной форме на

7.9. Юрисконсульт МАУ «МФЦ г.Новотроицк»:

- дает заключение по вопросу признания жалобы подлежащей/не подлежащей удовлетворению;

- дает письменный ответ заявителю, подавшему жалобу, по существу поставленных в жалобе вопросов:

а) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, приносятся извинения за доставленные неудобства, указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги;

б) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения с информацией о порядке обжалования принятого решения.

7.10. Жалоба может остаться без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

в) не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

7.11. Заявителю сообщается об оставлении жалобы без ответа в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации жалобы.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

7.12. МАУ «МФЦ г.Новотроицк» обеспечивает направление жалоб от заявителей на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации в уполномоченный на ее рассмотрение орган не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7.13. Выдача заявителю результата рассмотрения жалобы осуществляется МАУ «МФЦ г.Новотроицк» не позднее следующего рабочего дня со дня поступления результата рассмотрения жалобы из органа в МФЦ.

8. Порядок рассмотрения обращений (заявлений, жалоб), не связанных с нарушением порядка предоставления государственных и (или) муниципальных услуг

8.1. Работа с обращениями (заявлениями, жалобами) граждан, не связанными с нарушением порядка предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. Обращения граждан могут быть направлены в МАУ «МФЦ

г.Новотроицк»:

- при личном обращении;
- посредством почтового отправления на адрес: 462351 г.Новотроицк, ул. Советская, дом 154 МАУ «МФЦ г.Новотроицк»;
- посредством электронной почты на адрес novo-mfc@mail.ru.

8.2.1. Письменное обращение граждан должно содержать:

- фамилию, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения;
- суть обращения (заявления, жалобы);
- личную подпись и дату составления обращения.

8.2.2. В обращении, направленном в электронной форме, в обязательном порядке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии),
- адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ в форме электронного документа или уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8.3. Все письменные обращения граждан, поступающие в МАУ «МФЦ г.Новотроицк», принимаются и регистрируются сотрудником, ответственным за делопроизводство, в течение 3(трех) дней с момента поступления.

8.4. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они передаются по назначению.

8.5. Обращения граждан и обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения на бумажных носителях.

8.6. При получении повторных обращений граждан им присваивается тот же регистрационный номер, что и первоначально поступившему, а также указывается, что обращение является повторным.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения, заявления или жалобы истек установленный законодательством срок их рассмотрения или заявитель не был удовлетворен данным по первому обращению ответом.

8.7. Все письменные обращения граждан передаются сотрудником, ответственным за делопроизводство, на рассмотрение директору МАУ «МФЦ г.Новотроицк» не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации обращения. Согласно резолюции директора, обращения направляются специалистом, ответственным за делопроизводство, юрисконсульту.

8.8. В случае, если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию МФЦ, то такие обращения в 7-дневный срок направляют по принадлежности и информируют об этом заявителей.

8.9. Письменное обращение, поступившее в МАУ «МФЦ г.Новотроицк» и соответствующее его компетенции, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

8.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.11. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте МАУ «МФЦ г.Новотроицк» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

8.12. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, директор МАУ «МФЦ г.Новотроицк» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МАУ «МФЦ г.Новотроицк». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.13. Директор МАУ «МФЦ г.Новотроицк»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, или его законного представителя;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- подписывает ответ на обращение.

8.14. Юрисконсульт МАУ «МФЦ г.Новотроицк»:

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.15. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

8.16. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в МАУ «МФЦ г.Новотроицк», в том числе контроль за полным и своевременным исполнением всех предусмотренных настоящим Регламентом процедур и сроков возлагается на сотрудника, ответственного за делопроизводство.

9. Ответственность работников МАУ «МФЦ г.Новотроицк»

9.1. МАУ «МФЦ г.Новотроицк», его работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

9.2. Несоблюдение работниками требований Регламента МАУ «МФЦ г.Новотроицк», влечет за собой наложение дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. Работники в МАУ «МФЦ г.Новотроицк» несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством РФ.

9.4. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ «МФЦ г.Новотроицк» и их работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.