



**Утвержден  
Приказом КУ «МФЦ»  
от 29.08.2012 г. №8**

## **Регламент работы казенного учреждения городского округа Саранск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

### **I. Общие положения**

1. Настоящий регламент работы казенного учреждения городского округа Саранск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) и Уставом казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденным Постановлением Главы Администрации городского округа Саранск от 18 февраля 2009 г. № 309 (с изменениями от 31.07.2009 г. № 1740, 20.05.2010 г. № 1217, 21.07.2010 г. № 179, от 11.01.2011 г. № 1, от 15.04.2011 г. № 985).

2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуги) по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с заявителями.

### **II. Организация работы МФЦ**

3. МФЦ расположен в Республике Мордовия на территории городского округа Саранск по адресу: г. Саранск, пр. Ленина, 4.

3.1. График работы МФЦ:

Понедельник: с 8:00 до 18:00 (без перерыва на обед);

Вторник: с 8:00 до 18:00 (без перерыва на обед);

Среда: с 8:00 до 18:00 (без перерыва на обед);

Четверг: с 8:00 до 18:00 (без перерыва на обед);

Пятница: с 8:00 до 18:00 (без перерыва на обед);

Суббота: с 8:00 до 14:00 (без перерыва на обед);

Воскресенье: выходной день.

3.2. Прием заявителей в МФЦ осуществляется 56 часов в неделю.

3.3. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), галстуками, а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (белый верх-темный низ).

3.4. Основным видом деятельности МФЦ является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

3.5. МФЦ организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:

3.5.1. планирование деятельности МФЦ на период;

3.5.2. ведение бухгалтерской отчетности МФЦ;

3.5.3. контроль качества предоставления услуг МФЦ;

3.5.4. хранение и архивирование документов;

3.5.5. рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;

3.5.6. подбор, обучение и учет кадров для работы в МФЦ;

3.5.7. администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ);

3.5.8. ведение сайта МФЦ;

3.5.9. правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;

3.5.10. закупки оборотных средств;

3.5.11. внутреннее делопроизводство.

### **III. Обязанности МФЦ**

4. МФЦ выполняет следующие административные процедуры (действия):

4.1. информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления услуг в МФЦ, и о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг, а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МФЦ при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

4.2. прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении услуг;

4.3. взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Республике Мордовия, управлениями государственных внебюджетных фондов по Республике Мордовия, органами государственной власти Республики Мордовия (их структурными подразделениями), Администрацией городского округа Саранск, а также с организациями, участвующими в предоставлении услуг;

4.4. выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

4.5. прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации

документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

4.6. иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

## **5. Информирование заявителей**

### **5.1. МФЦ предоставляет информацию:**

5.1.1. о перечне услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

5.1.2. о порядке и условиях получения услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и др.;

5.1.3. о ходе исполнения запроса о получении услуги. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и входящий номер представленного заявления;

5.1.4. о порядке обжалования действий (бездействий) и претензий, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования;

5.1.5. иную информацию, связанную с деятельностью МФЦ.

5.2. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения услуги, в обязательном порядке информируются:

5.2.1. об отказе в предоставлении услуги;

5.2.2. о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Информация об отказе в предоставлении услуги представляется заявителю при личном посещении либо направляется заявителю письмом и дублируется по телефону и (или) электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных).

5.3. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления услуги при помощи телефона, сайта МФЦ, электронной почты или посредством личного посещения МФЦ.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

5.4. Заявители информируются посредством размещения информации на официальном сайте МФЦ, при личном обращении, по телефону и по электронной почте, а также имеют доступ к информации, размещенной на республиканском портале государственных и муниципальных услуг, с использованием инфоматов.

5.5. При ответах на обращение специалист МФЦ подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю

должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.6. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования – не более 20 минут.

5.7. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ или заполненной формы вопроса с сайта МФЦ, содержащей запрос заявителя, сотрудники МФЦ в течение одного рабочего дня подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам. Данное обращение регистрируется сотрудниками МФЦ в АИС МФЦ.

Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

#### **6. Прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении услуг**

6.1. В МФЦ обслуживаются заявители, проживающие либо имеющие местонахождение (для юридических лиц), либо имеющие собственность (арендуемое имущество, находящееся в пользовании) на территории городского округа Саранск.

**6.2. Заявитель должен соответствовать требованиям нормативно-правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению услуги:**

6.2.1. физическое лицо – требованиям о гражданстве, социальном положении и другим требованиям;

6.2.2. юридическое лицо – требованиям о правовом статусе организации, уставном капитале, осуществляемых видах деятельности и другим требованиям.

**6.3. От имени заявителей обращаться за их предоставлением имеют право:**

6.3.1. уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном статьей 185 Гражданского кодекса Российской Федерации;

6.3.2. законные представители несовершеннолетних детей или недееспособных граждан (родители, усыновители, опекуны, попечители);

6.3.3. официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях учредители);

6.3.4. иные уполномоченные лица в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6.4. Прием заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к киоску электронной очереди.

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

При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к

соответствующему «окну» в операционном зале МФЦ. Максимальное время ожидания приема составляет 45 минут.

6.5. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

6.6. Заявление о предоставлении услуги составляется по установленной форме или в произвольной форме (в случае отсутствия установленной). Заявление заполняется лично заявителем или его представителем вручную, черными или синими чернилами (пастой) (возможно использование технических средств). Обязательно наличие подписи заявителя или уполномоченного лица (печати организации, если заявление выполнено не на бланке организации).

**6.7. В заявлении о предоставлении услуги указываются:**

6.7.1. фамилия, имя, отчество заявителя (должность, статус поверенного, основания действия поверенного);

6.7.2. орган или организация, которой адресовано заявление;

6.7.3. цель обращения с заявлением;

6.7.4. перечень и количество представляемых документов (с указанием оригинала документа и /или его копии);

6.7.5. порядок получения результата предоставления услуги (по почте или иным способом);

6.7.6. подпись лица, подавшего заявление.

6.8. По просьбе заявителя либо его представителя заявление может заполняться должностным лицом органа или организации, к компетенции которых отнесено предоставление услуги, в том числе специалистом МФЦ, при условии наличия подписи заявителя.

6.9. Пакет документов, необходимых для получения услуги, может включать в себя оригиналы документов и их копии. Пакет документов должен быть исчерпывающим.

6.10. Оригиналы документов, необходимые для получения услуги, представляются в исключительных случаях, установленных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуги.

6.11. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, копии документов заверяются нотариально.

В иных случаях специалист МФЦ, ответственный за прием документов проверяет соответствие копий оригиналам документов, проставляет на каждой копии отметку «сверено с оригиналом» и подпись с указанием должности, фамилии и инициалов.

6.12. Документы на получение услуги представляются заявителем в единственном экземпляре, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления услуги.

Копии документов (в том числе нотариально заверенные копии) приобщаются к делу заявителя, оригиналы возвращаются заявителю.

6.13. Перечень документов, необходимых для получения услуги, устанавливается в отношении каждой услуги соответствующими нормативными правовыми актами, в том числе административным регламентом.

#### **6.14. Специалист МФЦ при приеме документов:**

6.14.1. устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;

6.14.2. проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания услуги;

6.14.3. проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

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

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;

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

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

6.15. Передача курьером пакета документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру.

6.16. Передача курьером конечного результата услуги или мотивированного отказа в МФЦ осуществляется по реестру.

**6.17. Специалист МФЦ осуществляет прием документов от заявителей в следующей последовательности:**

6.17.1. в порядке, предусмотренном административными регламентами предоставления услуг:

принимает от заявителей заявления и документы на предоставление услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ;

проверяет правильность оформления заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям соответствующих административных регламентов. В случае отсутствия необходимых документов уведомляет заявителя о возможности получения отказа в предоставлении услуги;

6.17.2. регистрирует предоставленные заявителем заявления, а также прилагающиеся документы в АИС МФЦ и сканирует их;

6.17.3. выдает заявителю расписку о приеме документов по установленной форме с указанием регистрационного номера, даты и подписи специалиста МФЦ, принявшего комплект документов.

**7. Перечень оснований для отказа в приеме документов на предоставление услуги.**

**7.1. Основаниями для отказа в приеме документов являются:**

7.1.1. представление заявителем заявления и документов для получения услуги без удостоверения личности либо не уполномоченным лицом;

7.1.2. обращение заявителя о предоставлении услуги, оказание которой не осуществляется в МФЦ;

7.1.3. представление заявителем заявления, документов, несоответствующих установленным требованиям (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);

7.2. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

**8. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Республике Мордовия, управлениями государственных внебюджетных фондов по Республике Мордовия, органами государственной власти Республики Мордовия (их структурными подразделениями), Администрацией городского округа Саранск, а также с организациями, участвующими в предоставлении услуг** осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключенными между МФЦ и соответствующими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Республике Мордовия, управлениями государственных внебюджетных фондов по Республике Мордовия, органами государственной власти Республики Мордовия (их структурными подразделениями), Администрацией городского округа Саранск, а также с организациями, участвующими в предоставлении услуг.

8.1. В МФЦ предоставляются только те услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления услуг.

### **9. Выдача заявителю результатов предоставления услуг.**

9.1. Заявитель уведомляется специалистом МФЦ, ответственным за выдачу результата услуги по телефону о готовности результата предоставления услуги в течение двух рабочих дней после его получения от органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.

9.2. В случае если специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата услуги не смог дозвониться до заявителя, либо заявитель не указал контактный телефон, заявителю на указанный им почтовый адрес, в течение трех рабочих дней после получения результата услуги от органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, отправляется простым почтовым отправлением письмо, подтверждающее готовность результата услуги.

9.3. В случае если заявителем в заявлении указан способ получения результата услуги по почте, то результат услуги в течение трех рабочих дней после его получения от органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, (кроме договоров и соглашений) отправляется заявителю на указанный им почтовый адрес заказным письмом с уведомлением.

9.4. При обращении заявителя (представителя заявителя) сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу результатов услуг, выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

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

#### **10. Организация работы с документами в МФЦ.**

10.1. Невостребованный результат услуги, за исключением договоров и соглашений, хранится в МФЦ пять лет.

10.2. Невостребованный результат услуги: соглашения, договора купли-продажи, аренды и иные договора, хранится в МФЦ один год, затем передается в соответствующий орган, предоставляющий данную услугу.

10.3. Документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде формируются в дело и хранятся в МФЦ пять лет.

10.4. Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти Республики Мордовия (их структурными подразделениями), Администрацией городского округа Саранск по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

10.5. Исчисление срока хранения документов производится с 1 января года, следующего за годом окончания их делопроизводством.

10.6. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **11. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МФЦ.**

11.1. В случае поступления в МФЦ обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления, предоставляющие услуги на базе МФЦ в режиме «одного окна», указанные обращения перенаправляются в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления для рассмотрения в порядке, определенном действующим федеральным законодательством.

11.2. Прием заявителей директором МФЦ, заместителем директора, ведется еженедельно в соответствии с графиком приема заявителей, утверждаемым приказом директора МФЦ. Запись на прием и организация приема заявителей обеспечивается уполномоченным специалистом МФЦ. Организация исполнения решений по результатам приема заявителей возлагается на специалистов МФЦ, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

11.3. Поступившие в МФЦ письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц МФЦ, не могут направляться указанным лицам на рассмотрение и подготовку ответа заявителю.

11.4. В МФЦ не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов Администрации городского округа Саранск, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций. В указанных случаях об этом информируются заявители.



Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в дела в МФЦ в соответствии с номенклатурой дел.

11.5. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на ответственных исполнителей МФЦ.

## **12. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения.**

12.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется ответственными специалистами МФЦ.

12.2. К входящей корреспонденции (далее – входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, регистрируются специалистом МФЦ. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Директор МФЦ несет персональную ответственность в случае рассмотрения входящих документов без соблюдения установленного порядка регистрации.

Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МФЦ и заместителю директора в соответствии с распределением обязанностей.

12.3. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется уполномоченным специалистом МФЦ.

12.4. Срок исполнения входящих документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 календарных дней (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством.

Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля специалистом МФЦ после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

12.5. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МФЦ, письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МФЦ, подготовленные в адрес органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, иных организаций, а также граждан.

## **13. Формирование и предоставление отчетности о деятельности МФЦ.**

13.1. Директор МФЦ представляет ежемесячный, квартальный, годовой отчет о результатах деятельности МФЦ учредителю – Администрации городского округа Саранск.

13.2. Директор МФЦ обеспечивает хранение отчетов в бумажном виде, а также на электронных носителях в течение 5 лет.

#### **14. Ответственность сотрудников МФЦ.**

14.1. Несоблюдение требований Регламента сотрудниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарных взысканий в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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