

Регламент
взаимодействия Государственного автономного учреждения «Многофункциональный
центр предоставления государственных и муниципальных услуг
в Республике Саха (Якутия)» и Окружной администрации города Якутска
при предоставлении муниципальных услуг на базе Многофункционального центра

1. Общие положения

1.1. Регламент взаимодействия Государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)» (далее – МФЦ) и Окружной администрацией города Якутска (далее – Администрация), совместно именуемые Стороны, при предоставлении на базе МФЦ муниципальных услуг Администрации (далее - Регламент), определяет порядок взаимодействия МФЦ и Администрации при выполнении следующих функций:

- информирование населения и организаций об условиях и порядке получения услуги;
- консультирование заявителей, обратившихся за получением услуги в МФЦ;
- приём заявлений на предоставление услуги;
- документооборот между МФЦ и Администрацией в процессе предоставления услуг;
- уведомление заявителей о существенных событиях в процессе получения услуг;
- выдача заявителям результатов предоставления услуги;
- хранение документов в МФЦ;
- отказ заявителя от получения запрашиваемой услуги;
- рассмотрение жалоб заявителей на действия (бездействие) МФЦ и Администрации по вопросам получения услуги;
- мониторинг работы МФЦ и Администрации по предоставлению услуги заявителям на базе МФЦ;
- порядок действий МФЦ и Администрации при наступлении внештатных ситуаций в процессе предоставления услуги заявителю;
- обучение, стажировки, консультирование специалистов МФЦ;
- актуализация сведений об условиях и порядке предоставления услуг.

1.2. Предоставление услуг на базе МФЦ:

1.2.1. Приём документов от заявителей на предоставление услуг на базе МФЦ осуществляется с даты, указанной в письменном уведомлении, направленного МФЦ в Администрацию, после проведения МФЦ необходимых процедур по внедрению соответствующих сведений по услугам в Автоматизированную информационную систему МФЦ (далее – АИС МФЦ), обучения консультантов МФЦ правилам и требованиям к приёму и обработке документов и иных организационных мероприятий в течение одного календарного дня со дня подписания Соглашения о взаимодействии между МФЦ и Администрацией по предоставлению услуг на базе МФЦ;

1.2.2. МФЦ организует предоставление услуг Администрации заявителям на своей базе на безвозмездной основе.

1.3. Документооборот при взаимодействии осуществляется в бумажной и/или электронной форме.

1.3.1. При электронном документообороте между Сторонами, Стороны применяют для защиты информации средства электронной цифровой подписи (ЭЦП) и средства криптографической защиты информации (СКЗИ), сертифицированные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Используемые во взаимоотношениях между Сторонами электронные документы, заверенные ЭЦП, имеют юридическую силу, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации подлежат хранению в хранилище юридически значимых документов и могут использоваться в качестве доказательств в суде, а также при рассмотрении споров в досудебном порядке.

1.3.2. Стороны признают, что применение сертифицированных средств ЭЦП и СКЗИ, которые реализуют ЭЦП и шифрование, достаточно для обеспечения конфиденциальности информационного взаимодействия, а также подтверждения того, что электронный документ:

- имеет подтверждение авторства документа;
- имеет подтверждение целостности и подлинности документа.

1.3.4. Характеристики ЭЦП, определяются путем подписания Сторонами дополнительного технического регламента взаимодействия.

1.4. При использовании в настоящем Регламенте понятия имеют следующее значение:

Понятие	Определение
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 МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном статьей 15.1 настоящего Федерального закона, выраженным в устной, письменной или электронной форме
АИС МФЦ	Автоматизированная информация система МФЦ
POS терминал	Терминальное устройство, установленное в окна обслуживания (при наличии технической возможности), с помощью которого специалист может принять оплату госпошлины или платы за предоставление услуг в безналичной форме
РЦТО	Региональный центр телефонного обслуживания по информированию и консультированию физических и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ. Номер 8-800-100-22-16
РПГУ	Государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Саха (Якутия) (http://www.e-yakutia.ru)
ЕПГУ	Государственная информационная система «Единый портал государственных услуг и функций» (http://www.gosuslugi.ru)
Портал МФЦ	Официальный сайт МФЦ, адрес сайта - www.mfcsakha.ru
«Сервис «Оценка качества»	Сервис, размещенный на официальном сайте МФЦ, позволяющий произвести оценку качества предоставления услуг и обслуживания в рамках ИАС МКГУ
Сервис «Обратная связь»	Сервис, размещенный на портале МФЦ
Соглашение	Соглашение о взаимодействии между Государственным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)» и

	Окружной администрацией города Якутска по предоставлению муниципальных услуг на базе многофункционального центра
Услуга	Муниципальная услуга Администрации, которая предоставляется в МФЦ в рамках Соглашения

2. Информирование населения и организаций об условиях и порядке получения услуг

2.1. МФЦ обеспечивает информирование населения и организаций об условиях и порядке получения услуг путём:

- размещения информации на портале МФЦ и аккаунте МФЦ на площадках социальных сетей;
- организации информирования заявителей при их обращении в РЦТО использованием сервиса «Обратная связь»;
- размещения информационных материалов в помещениях центра;

2.2. При обращении заявителя в РЦТО оператор РЦТО, ответственный за информирование заявителей, предоставляет сведения об условиях и порядке получения услуг, предоставляемых на базе МФЦ, в том числе информирует заявителя об условиях и порядке получения услуг, прием по которым ведется по предварительной записи.

2.3. При обращении заявителя через интернет-сайт МФЦ, либо иным дистанционным способом с использованием телекоммуникационных средств связи специалист МФЦ осуществляет информирование в установленном МФЦ порядке.

2.4. При личном обращении заявителя в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за работу с заявителями, консультирует заявителя в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

2.5. Информация для заявителей о способах получения сведений об услугах размещается МФЦ на информационных досках в залах приема заявителей МФЦ, а также в справочных раздаточных материалах.

2.6. Администрация размещает информацию о деятельности МФЦ, адрес интернет-сайта МФЦ, телефонном номере РЦТО на информационных досках в помещениях приёма заявителей отделов Администрации.

3. Консультирование заявителей, обратившихся за получением услуг в МФЦ

3.1. МФЦ организует консультирование заявителей, обратившихся за получением услуг в МФЦ, для решения следующих задач:

- сокращение количества обращений заявителя в МФЦ, в органы государственной власти и местного самоуправления в ходе получения услуг;
- сокращение совокупного срока предоставления необходимых заявителю услуг;
- сокращение количества требуемых с заявителя документов.

3.2. Специалисты МФЦ консультируют заявителей при их личном обращении, при обращении их представителей в помещение МФЦ. Порядок приема заявителей регулируется локальными актами МФЦ. Предварительная консультация может быть осуществлена специалистами РЦТО МФЦ либо посредством сервиса «Обратная связь».

3.3. Если заявитель обращается за получением услуги в Администрацию, то сотрудник Администрации, ведущий прием, уведомляет заявителя о возможности получения услуги в МФЦ, сообщает адреса МФЦ, электронный адрес портала МФЦ.

3.4. В процессе консультирования специалист МФЦ выясняет у заявителя сведения, необходимые для определения состава услуг, необходимых заявителю в его жизненной (деловой) ситуации, а также сведения, которые могут повлиять на условия предоставления заявителю услуг, включая данные, касающиеся социальных и иных официальных статусов заявителя, параметров запрашиваемой услуги, наличия у заявителя требуемых документов.

3.5. Результатом консультирования заявителя является выяснение:

- перечня услуг, рекомендуемых заявителю в его жизненной (деловой) ситуации;
- перечня документов, необходимых для предоставления услуг;

- сумм платежей, подлежащих уплате заявителем для получения услуг (в случае если оплата предусмотрена для запрашиваемых услуг, в соответствии с законодательством РФ);
- нормативных сроков предоставления каждой из услуг заявителю, совокупного нормативного срока предоставления услуг;
- иных сведений, влияющих на условия предоставления запрашиваемых услуг заявителю.

3.6. МФЦ обеспечивает конфиденциальность сведений, представленных заявителем.

3.7. В ходе консультирования специалист МФЦ уведомляет заявителя о его правах на получение необходимых услуг в Администрации самостоятельно, без посредничества МФЦ.

3.8. Если заявитель сообщает специалисту о намерении получить услуги, определённые по итогам консультации, специалист МФЦ при наличии у заявителя необходимых для этого документов, осуществляет прием заявления на предоставление услуги в порядке, предусмотренном в разделе 4 настоящего Регламента.

3.9. Если заявитель обратился в МФЦ за получением услуги, которая не предоставляется на базе МФЦ, то специалист МФЦ информирует заявителя о том, какой орган уполномочен на предоставление запрашиваемой услуги, даёт информацию о месторасположении уполномоченного органа, о режиме его работы.

3.10. Для популяризации муниципальных услуг Администрации, предоставляемых в электронной форме, при обращении заявителя по услуге Администрации, организованной на базе МФЦ, специалист МФЦ информирует заявителя о возможности получения услуг через РПГУ/ЕПГУ (адрес: <http://www.e-yakutia.ru/>)/(<http://www.gosuslugi.ru>).

3.11. Для получения услуг Администрации в электронной форме сотрудник МФЦ предлагает заявителю воспользоваться оборудованными местами для самостоятельной работы, расположенными в помещениях МФЦ, предназначенными для самостоятельной работы заявителей, обратившихся за получением услуг через РПГУ/ЕПГУ.

3.12. Сотрудник МФЦ обеспечивает консультативную помощь заявителю при подаче заявления по всем услугам Администрации, предоставляемым в электронной форме.

3.13. Администрация осуществляет направление соответствующих материалов в МФЦ, а также обеспечивает участие представителей в мероприятиях, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ, по вопросам предоставления услуг в электронной форме.

4. Приём заявлений на предоставление услуг

4.1. Общий порядок приёма заявлений на предоставление услуг в МФЦ предусматривает консультацию заявителя до подачи заявителем документов. По результатам консультации заявителю выдаются бланки заявлений на получение услуг, которые он должен заполнить, квитанции, которые он должен оплатить для получения услуг (если оплата предусмотрена для запрашиваемых услуг, согласно законодательству РФ), указывается перечень документов, которые заявитель должен представить для получения услуг. Если заявитель самостоятельно определяет, какие услуги ему необходимы, то он может подать заявления на получение услуг без консультации. В этом случае он самостоятельно находит и заполняет бланки заявлений на получение услуг, выясняет, какие документы он должен представить, выясняет необходимость и способ оплаты. Информация об условиях и порядках получения услуг, бланки заявлений на получение услуг и квитанции для оплаты, доводятся МФЦ до населения и организаций в соответствии с положениями раздела 2 настоящего Регламента.

4.2. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к ним, установлены нормативно правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальных услуг, в том числе административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

4.3. Специалист МФЦ регистрирует обращение заявителя в АИС МФЦ при его личном обращении либо при обращении его представителей за получением услуг после проведения процедур установления личности заявителя или его представителя на основании соответствующих документов, принимает у заявителя заявления на получение услуг и документы, которые согласно настоящему Регламенту заявитель должен предоставить самостоятельно.

4.4. Если заявитель в ходе первичного обращения предоставил не все из имеющихся у него обязательных документов, необходимых для предоставления запрашиваемых услуг, то специалист МФЦ уведомляет заявителя о том, что приём заявления на предоставление услуги осуществляется при наличии полного перечня документов, необходимых для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем самостоятельно. МФЦ направляет в Администрацию запрос на предоставление услуги, включенной в состав обращения заявителя, после формирования полного комплекта необходимых документов за исключением документов, запрашиваемых Администрацией в порядке межведомственного взаимодействия.

4.5. Специалист МФЦ, ответственный за приём документов, осуществляет первичный входящий контроль правильности заполнения заявления, представленного заявителем. Если в соответствии с порядком предоставления услуги предусмотрена подача копий документов, сотрудник, ответственный за приём документов, сравнив копии документов с предоставленными оригиналами, проставляет надписи о соответствии копии предоставленному оригиналу с указанием даты приёма документов, фамилией и инициалами сотрудника и заверяет их своей подписью. Заверительная надпись проставляется разборчиво от руки либо с использованием штампов с текстом «Подлиннику соответствует».

4.6. При наличии ошибок в документах, специалист МФЦ объясняет заявителю содержание ошибок и просит устранить ошибки в документах и привести их в соответствие с требованиями законодательства.

4.7. Если в представленных заявителем документах содержатся сведения, указывающие на высокую вероятность отказа в предоставлении запрашиваемой услуги, специалист МФЦ уведомляет об этом заявителя. Заявитель вправе настаивать на получении такой услуги, в этом случае специалист МФЦ принимает документы и вносит запись об уведомлении заявителя о возможном отказе в текст расписки.

4.8. Специалист МФЦ регистрирует сведения обо всех представленных заявителем документах в ИС МФЦ.

4.9. По завершении приёма документов у заявителя специалист МФЦ формирует расписку в приёме обращения заявителя. В расписке указывается номер обращения и дата регистрации обращения, перечень услуг, запрашиваемых заявителем в рамках обращения, перечень принятых заявлений, перечень документов, которые заявитель представил, нормативные сроки предоставления запрашиваемых услуг, указываются иные сведения, существенные для предоставления запрашиваемых услуг заявителю. Расписка формируется в двух экземплярах, все экземпляры подписываются специалистом МФЦ и заявителем, один экземпляр передаётся заявителю, второй остаётся в МФЦ. При обращении заявителя в МФЦ по любым вопросам, связанным с обработкой зарегистрированного обращения, заявитель называет номер обращения, указанный в расписке.

4.10. МФЦ обеспечивает надлежащее хранение всех представленных заявителем документов.

5. Порядок оплаты заявителем услуг, предоставляемых на базе МФЦ

5.1. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителем, уведомляет заявителя о том, какие из запрашиваемых услуг являются платными.

5.2. Для оплаты заявителем услуг, предоставляемых на платной основе, специалист МФЦ выдает заявителю квитанции установленного образца.

5.3. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителем, уведомляет заявителя о возможности произвести оплату государственной пошлины по услугам, предоставляемым через МФЦ, посредством POS терминала.

5.4. Заявитель вправе оплатить квитанцию в любой банковской организации и предоставить документы и информацию, подтверждающие внесение платы заявителем, по собственной инициативе.

6. Документооборот между МФЦ и Администрацией в процессе предоставления услуг

6.1. Настоящий раздел определяет порядок бумажного документооборота между МФЦ и Администрацией в процессе предоставления услуг.

6.2. Документооборот между МФЦ и Администрацией по предоставлению услуг заявителям включает в себя следующие стадии:

- обработка сотрудниками МФЦ принятых от заявителя документов и формирование комплектов документов для направления в Администрацию;
- передача сотрудниками МФЦ принятых заявлений в Администрацию;
- обработка сотрудниками Администрации принятых от МФЦ заявлений на получение услуг;
- передача сотрудниками Администрации результатов услуг в МФЦ;
- обработка сотрудниками МФЦ результатов услуг поступивших из Администрации;

6.3. Обработка сотрудниками МФЦ принятых от заявителя документов и формирование комплектов документов для направления в Администрацию:

6.3.1. Специалист МФЦ, ответственный за обработку документов, обеспечивает формирование комплекта документов для направления в Администрацию на предоставление запрашиваемой услуги в виде бумажной карточки обращения.

6.3.2. Бумажная карточка обращения содержит документы, требуемые для предоставления услуги заявителю: заявление, документы, принятые от заявителя. Бумажная карточка обращения оформляется в виде папки, содержащей необходимые документы.

6.3.3. В качестве документа, подтверждающего оплату услуг заявителем, МФЦ в составе бумажной карточки обращения, предоставляет квитанцию или платежное поручение с отметкой банка об оплате (в случае если оплата предусмотрена для запрашиваемых услуг), если иной порядок подтверждения произведенной оплаты заявителем не установлен действующим законодательством.

6.4. Передача сотрудниками МФЦ принятых заявлений в Администрацию:

6.4.1. Срок обработки в МФЦ документов, принятых от заявителя (формирования бумажной карточки обращения), и отправки их в Администрацию не превышает 1 рабочий день со дня получения полного пакета документов от заявителя.

6.4.2. МФЦ ежедневно направляет в Администрацию пакеты документов, содержащие бумажные карточки обращений заявителей. Пакеты документов из МФЦ в Администрацию доставляет курьер МФЦ. Администрация обеспечивает приём документов от курьера МФЦ без очереди в специально отведённом для этих целей помещении. Передача документов осуществляется на основании согласованных сторонами графиков.

6.4.3. Для учета движения бумажных документов специалист МФЦ формирует ведомость приема-передачи документов (в двух экземплярах), в которой указывается состав передаваемых в Администрацию документов, исходящие и входящие номера карточек обращений и дата приема-передачи документов. Обе ведомости подписывается уполномоченным специалистом МФЦ. Курьер МФЦ осуществляет передачу бумажных карточек обращений в Администрацию по ведомости. Сотрудник Администрации при приеме документов от курьера МФЦ проверяет комплектность документов по ведомости и подписывает два экземпляра ведомости, один из которых возвращает курьеру МФЦ. Если обнаруживается расхождение между перечнем фактически передаваемых документов и перечнем документов, указанных в ведомости, то специалист Администрации отмечает в двух экземплярах ведомости, какие документы отсутствуют, после чего подписывает оба экземпляра ведомости, один из которых возвращает курьеру МФЦ. При сверке количества переданных обращений и подписании ведомости экспертиза принятых документов не проводится. Днем приема Администрацией представленных в МФЦ обращений является дата приема обращений от курьера МФЦ согласно подписанной ведомости приема-передачи. Форма ведомости приема-передачи документов приведена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

6.5. Обработка сотрудниками Администрации принятых от МФЦ заявлений на получение услуг:

6.5.1. Сотрудник Администрации производит проверку комплектности документов, поступивших из МФЦ, не позднее одного рабочего дня со дня поступления документов из МФЦ. В случае отсутствия в обращении необходимого комплекта документов, указанного в расписке МФЦ, сотрудник Администрации сообщает об этом в виде письменного уведомления либо по электронной почте в МФЦ не позднее, чем в течение одного рабочего дня с момента поступления

документов из МФЦ. МФЦ в течение одного рабочего дня направляет недостающие документы в Администрацию. В случае, если необходимые документы не предоставлены МФЦ в Администрацию в течение одного рабочего дня с момента получения уведомления о некомплектности, Администрация возвращает в МФЦ все пакеты документов, в которых обнаружена некомплектность документов по отношению к установленным требованиям. Некомплектные пакеты документов возвращаются в МФЦ через курьера МФЦ по ведомости (реестру). Ведомость (реестр) формируется сотрудником Администрации и содержит исходящие номера запросов МФЦ, перечень возвращаемых документов. Ведомость (реестр) заверяется подписью сотрудника Администрации.

6.5.2. Всем запросам МФЦ с комплектным составом документов уполномоченный сотрудник Администрации присваивает регистрационный номер не позднее одного рабочего дня со дня поступления документов из МФЦ. По каждой партии переданных из МФЦ в Администрацию пакетов документов Администрация в ведомости приёма-передачи документов, установленной в п. 6.3.3 настоящего регламента указываются исходящие номера запросов МФЦ и регистрационные номера, присвоенные Администрацией. На основании наименования заявителя и регистрационных номеров, присвоенных Администрацией, Администрация и МФЦ осуществляют идентификацию запросов при взаимодействии друг с другом.

6.5.3. Администрация производит обработку заявлений на предоставление услуг, поступивших из МФЦ, в сроки, установленные действующим законодательством, регламентирующим порядок предоставления запрашиваемых услуг (кроме услуг, по которым решением Администрации установлены сокращенные сроки предоставления).

6.5.4. Если в ходе обработки заявления на предоставление услуги Администрация выясняет, что требуется запросить дополнительные данные у заявителя, то Администрация информирует об этом МФЦ в соответствии с положениями раздела 7 настоящего Регламента. После получения такой информации от Администрации МФЦ информирует заявителя о необходимости предоставления требуемых сведений.

6.5.5. По результатам обработки заявления на предоставление услуги сотрудник Администрации формирует комплект документов для направления в МФЦ в виде бумажного ответа либо электронного ответа на обращение.

6.5.6. Бумажный ответ на обращение содержит документы (документ), подготовленные Администрацией по результатам предоставления услуги, документы, возвращаемые заявителю из состава представленных для получения услуги, а также опись с перечнем всех документов, содержащихся в ответе.

6.5.7. Если действующим законодательством, регулирующим порядок предоставления услуги, не предполагается выдача документов заявителю по результатам предоставления услуги, то Администрация по результатам предоставления услуги направляет в МФЦ уведомление, в котором указывает номер обращения заявителя, раскрывает суть решения, принятого по обращению, указывает дату принятия решения. МФЦ, получив уведомление из Администрации о принятии решения по предоставлению услуги, уведомляет о принятом решении заявителя, в порядке, установленном МФЦ.

6.6. Передача документов из Администрации результатам предоставления услуг в МФЦ:

6.6.1. Бумажный ответ на обращение передается Администрацией в МФЦ не позднее окончания срока предоставления услуги, установленного действующим законодательством, считая со дня поступления документов в Администрацию.

6.6.2. Администрация ежедневно направляет в МФЦ пакеты документов, содержащие бумажные ответы на обращения. Пакеты документов из Администрации в МФЦ доставляет курьер МФЦ. Сотрудник Администрации, ответственный за передачу документов в МФЦ, обеспечивает выдачу документов курьеру МФЦ без очереди в специально отведенном для этих целей помещении.

6.6.3. Для учета движения пакетов документов в бумажной форме специалист Администрации формирует ведомость приема-передачи пакетов документов (в двух экземплярах), в которой отражаются перечень ответов Администрации с указанием регистрационных номеров обращений, по которым направляются ответы. Ведомости подписываются уполномоченным специалистом Администрации. Сотрудник Администрации осуществляет передачу бумажных ответов на обращения курьеру МФЦ в соответствии с ведомостью (реестром) и подписывает два экземпляра ведомости (реестра), один из которых возвращает сотруднику Администрации. Если

обнаруживается расхождение между перечнем фактически передаваемых пакетов документов с количеством обращений, указанных в ведомости, то курьер МФЦ отмечает в двух экземплярах ведомости номера отсутствующих пакетов документов, после чего подписывает оба экземпляра ведомости, один из которых возвращается сотруднику Администрации. После получения пакетов документов из Администрации, МФЦ проверяет их комплектность. В случае обнаружения некомплекта документов МФЦ уведомляет об этом Администрацию.

6.7. Обработка сотрудниками МФЦ результатов услуг, поступивших из Администрации:

6.6.1. Специалист МФЦ регистрирует все документы, поступившие из Администрации с указанием даты и регистрационного номера документа. На основании указанного номера Администрации и МФЦ осуществляются идентификация документов, подготовленных в Администрации, при взаимодействии друг с другом.

6.6.2. МФЦ производит проверку комплектности документов, поступивших из Администрации в составе бумажного ответа на обращение, не позднее одного рабочего дня со дня поступления документов из Администрации. Если МФЦ обнаруживает некомплектность документов, поступивших из Администрации, то МФЦ уведомляет об этом Администрацию с указанием перечня недостающих документов. Администрация передаёт недостающие документы в МФЦ в течение 1 рабочего дня с момента получения уведомления из МФЦ. Документы передаются через курьера МФЦ по ведомости.

6.6.3. Документы, поступившие из Администрации по результатам предоставления услуги, передаются заявителю в соответствии с порядком, установленным разделом 8 настоящего Регламента, либо используются для предоставления других услуг, запрошенных заявителем в МФЦ. Срок обработки в МФЦ документов, принятых от Администрации по результатам предоставления услуги, не превышает 2 (двух) рабочих дня со дня получения полного пакета документов из Администрации.

7. Уведомление заявителей о существенных событиях в процессе получения услуг

7.1. Если Администрация в процессе обработки заявления на предоставление услуги требуется уведомить заявителя о каких-либо существенных событиях в процессе получения услуги заявителем (о необходимости предоставить дополнительные данные, о необходимости присутствия заявителя, при выяснении, что полномочия по предоставлению услуги возложены на другой орган, либо об иных событиях), то сотрудник Администрации сообщает об этом в МФЦ в письменном виде либо посредством электронной почты, указанной на информационном листе. Дополнительно, сотрудник Администрации должен уведомить МФЦ посредством телефонной связи. Уведомления в письменном виде подлежат передаче в МФЦ с ближайшей отправкой документов. В сообщении указывается суть обращения к заявителю, положения нормативно-правовых актов, регламентирующих выполнение запрашиваемых действий, сроки выполнения действий заявителем и иные существенные условия. Если необходимо присутствие заявителя, то сотрудник дополнительно сообщает место и время, в которое заявитель может обратиться в Администрацию.

7.2. При получении сообщения из Администрации сотрудник МФЦ в течение одного рабочего дня связывается с заявителем и информирует его о необходимости совершения дополнительных действий для получения услуги с указанием сроков совершения этих действий, места и времени совершения действий и иных существенных условий. МФЦ осуществляет связь с заявителем с использованием контактных данных, указанных заявителем при обращении.

7.3. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, отсчёт срока предоставления услуги заявителю приостанавливается до совершения заявителем регламентированного действия.

7.4. Если сотрудник Администрации не указывает в сообщении, направляемом в МФЦ, положения нормативно-правовых актов, регламентирующих выполнение запрашиваемых от заявителя действий, то МФЦ может отложить контакт с заявителем до выяснения обоснованности запрашиваемых от заявителя действий.

7.5. После совершения действий заявителем, если такие действия связаны со взаимодействием с Органом, Орган в течение 1 (одного) рабочего дня уведомляет об этом МФЦ в письменном виде или посредством электронной почты. Дополнительно, сотрудник Органа должен уведомить МФЦ посредством телефонной связи. Уведомления в письменном виде подлежат передаче в МФЦ с ближайшей отправкой документов.

8. Выдача заявителям результатов предоставления услуг

8.1. Документы, поступившие из Администрации по результатам предоставления услуги, выдаются заявителю в соответствии с положениями настоящего раздела Регламента либо используются для предоставления других услуг, запрошенных заявителем в рамках обращения в МФЦ.

8.2. Если по результатам обработки заявления на предоставление услуги Администрация представляет в МФЦ мотивированный отказ в предоставлении услуги, то МФЦ уведомляет об этом заявителя и выдаёт письменный отказ заявителю при его обращении в МФЦ.

8.3. Если документ, подготовленный Администрацией по результатам предоставления услуги, не требуется для предоставления иных услуг, запрошенных заявителем в рамках обращения в МФЦ, то такой документ выдаётся заявителю при его обращении в МФЦ.

8.4. Если действующим законодательством, регулирующим порядок предоставления услуги, не предполагается выдача документов заявителю по результатам предоставления услуги, то МФЦ, получив соответствующее уведомление из Администрации, связывается с заявителем и уведомляет его о принятом решении.

8.5. Если документ, представленный заявителем для получения услуг, более не требуется для предоставления услуг, запрошенных заявителем в рамках обращения в МФЦ, то такой документ выдаётся заявителю при его обращении в МФЦ.

8.6. После того как по всем услугам, запрошенным заявителем в рамках обращения в МФЦ, документы подготовлены и переданы в МФЦ, МФЦ уведомляет об этом заявителя и ожидает его обращения в МФЦ за получением документов. Заявителю передаются все документы, подготовленные Администрацией по результатам предоставления запрошенных заявителем услуг, а также документы, подлежащие возврату заявителю по завершении предоставления услуг.

8.7. Выдача документов производится заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо представителю заявителя при предъявлении подтверждающих полномочия документов.

8.8. При выдаче документов заявителю специалист МФЦ берёт с заявителя расписку в получении документов, в которой указываются все документы, передаваемые заявителю, дата передачи документов.

9. Хранение документов в МФЦ

9.1. В архиве МФЦ хранятся: заявления на МФЦ на получение услуг в МФЦ; экземпляры расписок, подписанные заявителем при сдаче документов; экземпляры расписок в получении документов, прочие заявления на МФЦ. Сроки обработки и хранения персональных данных граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ – не более 30 дней, с момента достижения целей обработки персональных данных.

9.2. Невостребованные заявителем документы, подготовленные Администрацией по результатам предоставления услуги, либо мотивированный отказ в предоставлении услуги, выданный Органом, хранятся в МФЦ в течение 3 (трех) месяцев с даты его получения МФЦ. По истечении данного срока документы передаются в Орган в соответствии с установленным в МФЦ порядком с описью невостребованных документов по форме, приведенной в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

9.3. Невостребованные результаты по услугам, приведенном в Приложении № 3 к настоящему Регламенту по истечении 3 (трех) месяцев с даты получения МФЦ, уничтожаются в соответствии с порядком, предусмотренном в МФЦ.

10. Отказ заявителя от получения запрашиваемой услуги

10.1. Заявитель может отказаться от получения запрашиваемой услуги, для этого заявитель должен обратиться в МФЦ с заявлением о прекращении процесса получения услуги.

10.2. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями:

- информирует заявителя на основании текущего состояния, в какие сроки будет приостановлено предоставление услуги и произведен возврат документов;
- выясняет у заявителя, от каких услуг в составе зарегистрированного обращения заявитель отказывается;

- выдаёт заявителю распечатанное заявление, в котором указывается услуга и иные существенные условия, связанные с прекращением предоставления услуг;

10.3. Заявитель расписывается в заявлении, один экземпляр возвращает специалисту МФЦ.

10.4. По услугам, заявления, на предоставление которых переданы в Администрацию, МФЦ в течение 1 (одного) рабочего дня с момента обращения заявителя направляет в Администрацию заявления на прекращение предоставления услуг. Заявления передаются в Администрацию через курьера МФЦ по ведомости в порядке, предусмотренном в п. 6.3. – 6.4. настоящего регламента. Администрация обеспечивает возврат документов в МФЦ не позднее трёх рабочих дней после получения из МФЦ заявления на прекращение предоставления услуг. Документы возвращаются через курьера МФЦ по ведомости в порядке, предусмотренном в п. 6.5. – 6.6. настоящего регламента.

10.5. Когда документы, предназначенные для возврата заявителю, поступают в МФЦ, специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, связывается с заявителем и информирует его о возможности забрать документы. Документы возвращаются заявителю под расписку, один экземпляр которой хранится в МФЦ.

11. Прием дополнительных документов по обращению

11.1 Заявитель по своему желанию и усмотрению может приобщить к ранее поданному пакету документов дополнительный (дополнительные) документ (документы) до получения результата услуги из Администрации в МФЦ.

11.2. Прием дополнительных документов осуществляется по желанию заявителя с заявлением о приобщении подаваемых документов к ранее поданному пакету в свободной форме, при этом в заявлении указываются:

- фамилия, имя, отчество получателя услуги;
- наименование услуги;
- номер обращения в АИС МФЦ, к которому приобщаются документы;
- наименование и реквизиты дополнительных документов.

11.3. Дополнительные документы вместе с заявлением о приобщении передаются МФЦ в Администрацию не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем их приема в МФЦ, в порядке, предусмотренном в разделе 6 настоящего Регламента.

11.4. Администрация принимает решение о приеме дополнительных документов или об отказе в их приеме в течение 1 (одного) рабочего дня со дня поступления документов из МФЦ.

12. Рассмотрение жалоб заявителей на действия (бездействие) МФЦ и Администрации при предоставлении услуг Администрации на базе МФЦ

12.1. МФЦ принимает письменные жалобы заявителей по вопросам предоставления услуг Администрации на базе МФЦ. При приёме жалобы специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, выдаёт заявителю бланк обращения с жалобой, который заполняется заявителем.

В случае поступления жалобы на нарушение МФЦ порядка предоставления услуги, жалоба оформляется на имя руководителя МФЦ и рассматривается МФЦ в соответствии с Федеральным

законом №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в порядке, предусмотренными соответствующими внутренними локальными актами МФЦ.

В случае поступления жалобы на нарушение Администрации порядка предоставления услуги, жалоба оформляется на имя Главы Администрации и передается сотрудниками МФЦ на рассмотрение в Администрацию рассматривается Администрацией в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12.2. Специалист МФЦ регистрирует жалобу заявителя, оформленную по вопросам предоставления на базе МФЦ услуг Администрации, с использованием ИС МФЦ в виде бумажной (или электронной, при наличии соответствующего технического регламента взаимодействия между МФЦ и Администрацией) карточки обращения с жалобой. В бумажной (или электронной) карточке обращения указываются:

- номер обращения за предоставлением услуг, результаты обработки которого обжалуются заявителем;
- текущее состояние процесса предоставления услуг по обращению;
- адресат жалобы, действия (бездействие) которого обжалуются заявителем.
- фамилия, 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, в случае если способом отправки ответа на жалобу заявителем указано почтовое отправление;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) адресата жалобы;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием адресата жалобы. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

12.3. Если в качестве конечного адресата жалобы определена Администрация, то специалист МФЦ осуществляет передачу бумажной (или электронной) карточки обращения с жалобой через курьера МФЦ в Администрацию в течение следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

12.4. После поступления в Администрацию карточки обращения с жалобой из МФЦ, уполномоченный сотрудник Администрации готовит ответ на жалобу и передаёт его в МФЦ, если в заявлении с жалобой не указан иной способ получения заявителем ответа на жалобу. Срок подготовки ответа на жалобу заявителя и передачи ответа в МФЦ не должен превышать 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления обращения с жалобой в Администрацию, а в случае обжалования заявителем отказа Администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений срок подготовки ответа на жалобу заявителя и передачи ответа в МФЦ не должен превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления обращения с жалобой в Администрацию.

12.5. Если в заявлении с жалобой не указан иной способ получения заявителем ответа на жалобу, то уполномоченный сотрудник Администрации осуществляет передачу в МФЦ ответа на жалобу заявителя в виде бумажного документа. В случае если заявитель желает получить ответ на жалобу в электронном виде и указал на бланке заявления с жалобой соответствующий способ получения ответа, то уполномоченный сотрудник Администрации осуществляет передачу в МФЦ ответа на жалобу заявителя в виде электронной карточки ответа на жалобу, подписанной с использованием электронной цифровой подписи. Ответ передаётся в МФЦ через курьера МФЦ или по защищённому каналу связи, соответственно.

12.6. После получения ответа на жалобу из Администрации, сотрудник МФЦ в течении одного рабочего дня уведомляет заявителя о готовности ответа на его жалобу.

12.7. По решению заявителя МФЦ передаёт ответ заявителю в виде электронного документа либо в виде бумажного документа.

13. Мониторинг работы МФЦ и Администрации по предоставлению услуг заявителям на базе МФЦ

13.1. Мониторинг исполнения сроков и других существенных условий предоставления услуг (перечень запрашиваемых с заявителя документов, оплата за предоставление услуг, обоснованность отказов), установленных действующим законодательством и настоящим Регламентом, осуществляет уполномоченный по организации мониторинга орган.

13.2. МФЦ осуществляет учёт сроков предоставления услуг на базе МФЦ. Учитывается общее время предоставления услуги с момента обращения, а также время обработки заявления в МФЦ и Администрации.

13.3. По мере необходимости МФЦ направляет сводные данные о выполнении нормативных сроков и иных существенных условий предоставления услуг в орган, уполномоченный по организации мониторинга реализации соглашений о взаимодействии МФЦ и Администрации и в иные заинтересованные органы.

14. Порядок действий МФЦ и Администрации при наступлении внештатных ситуаций в процессе предоставления услуги заявителю на базе МФЦ

14.1. В настоящем разделе Регламента рассматривается порядок действий Сторон, при наступлении следующих внештатных ситуаций в процессе предоставления услуг заявителю:

- нарушение срока обработки заявления на предоставление услуги;
- утеря документа, представленного заявителем или подготовленного по запросу МФЦ от имени заявителя;

- технические ошибки в документах – результатах предоставления услуг.

14.2. Нарушение срока обработки заявления на предоставление услуги:

14.2.1. Если Администрация не может обеспечить предоставление услуги заявителю и передать документы по результатам предоставления услуги в МФЦ в срок, установленный действующим законодательством и настоящим Регламентом, то Администрация должна уведомить об этом МФЦ в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 7, не позднее, чем за 1 (один) рабочий день до истечения указанного срока. При этом Администрация сообщает в МФЦ новый срок предоставления услуги.

14.2.2. На основании уведомления, полученного из Администрации, МФЦ связывается с заявителем и информирует его о нарушении срока предоставления услуги, сообщает новый срок предоставления услуги.

14.2.3. Если превышен нормативный срок обработки заявления на предоставление услуги и МФЦ не получен из Администрации ответ на заявление, МФЦ направляет в Администрацию соответствующее напоминание с указанием реквизитов заявления, по которому нарушен срок предоставления услуги.

14.2.4. Если МФЦ не может обработать в срок документы, переданные из Администрации, и выдать их заявителю, то МФЦ связывается с заявителем и информирует его о нарушении срока получения документов, сообщает новый срок получения документов.

14.3. Утеря документа, представленного заявителем или подготовленного по запросу заявителя:

14.3.1. Если в Администрации утерян документ, направленный из МФЦ, то Администрация незамедлительно сообщает об этом в МФЦ с указанием номера обращения, по которому проходит документ, даты и номера документа.

14.3.2. Администрация своими силами и за свой счёт запрашивает копию утерянного документа в органе либо организации, выдавшей утерянный документ. Плановый срок восстановления документа Администрация сообщает в МФЦ не позднее, чем через 3 (три) рабочих дня после обнаружения утери документа.

14.3.3. После получения восстановленного документа Администрация завершает обработку заявления на предоставление услуги в течение трёх рабочих дней.

14.3.4. Если в МФЦ утерян документ, представленный заявителем или подготовленный по его запросу, то МФЦ своими силами и за свой счёт запрашивает копию утерянного документа в органе, либо организации, выдавшей утерянный документ.

14.3.5. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, связывается с заявителем и информирует его об утере документа и о действиях, которые предпринимаются для восстановления документа.

14.3.6. Обнаружение технической ошибки в документах-результатах предоставления услуг.

14.3.7. Если заявителем обнаруживается техническая ошибка при выдаче результата по услуге, он пишет заявление об исправлении технической ошибки по установленной МФЦ форме, с приложением документов, требующих исправления.

14.3.8. Если техническая ошибка обнаруживается сотрудником МФЦ, в Администрацию направляется запрос на исправление с приложением документов, требующих исправления. Запрос направляется в соответствии с порядком, предусмотренным разделом 7.

14.3.9. Специалист МФЦ, обнаруживший техническую ошибку и отправивший запрос на ее исправление, ставит задачу специалисту, ответственному за взаимодействие с заявителем, для его информирования об обнаружении технической ошибки, устранение которой приведет к удлинению срока предоставления услуги, и сообщает новый срок получения документов.

14.3.10. Устранение технических ошибок Администрацией не должно превышать 3 (три) рабочих дня со дня поступления запроса от МФЦ, либо заявления от заявителя об исправлении технической ошибки, возврата документов.

14.4. Выявление несоответствия решений об отказе в приеме документов или предоставлении муниципальных услуг (далее – решение об отказе) нормам действующего законодательства:

14.4.1. При обнаружении несоответствия поступившего из Администрации решения об отказе нормам действующего законодательства, сотрудником МФЦ направляется письмо в Администрацию или ее структурные подразделения о повторном рассмотрении обращения с описанием причин указанного несоответствия, либо соответствующий отказ выносится на рассмотрение рабочей группы в порядке, утвержденном Положением о порядке работы рабочей группы по рассмотрению решений об отказе в предоставлении муниципальных услуг Администрации, оказываемых на базе МФЦ. Также пакет документов, возвращенный вместе с решением об отказе, направляется в Администрацию в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящего Регламента.

14.4.2. Повторное рассмотрение обращений Администрацией не должно превышать 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня поступления письма от МФЦ.

14.4.3. Сотрудник МФЦ, обнаруживший несоответствие решения об отказе и отправивший о повторном рассмотрении обращений, ставит задачу специалисту, ответственному за взаимодействие с заявителем, для его информирования об обнаружении такого несоответствия, устранение которой приведет к удлинению срока предоставления услуги, и сообщает новый срок получения документов.

14.5. В случае подачи Администрацией на регистрацию сделки с заявителем, являющейся результатом оказания муниципальной услуги, в Управление Росреестра по Республике Саха (Якутия) и поступления приостановления регистрационных действий Администрация обязуется уведомлять о данном приостановлении заявителя для совершения необходимых действий, требующихся непосредственно от заявителя, в течение 1 (одного) рабочего дня с момента информирования о соответствующем приостановлении.

15. Обучение, стажировки, консультирование специалистов МФЦ

15.1. По согласованию Сторон, Администрация проводит обучение специалистов МФЦ, ведущих приём заявителей или на базе МФЦ.

15.2. Администрация обеспечивает консультирование специалистов МФЦ, ответственных за технологию предоставления услуг на базе МФЦ, по условиям и процедурам предоставления услуг Органа.

15.3. Сроки, место и время проведения обучения, стажировки определяются по согласованию Сторон.

15.4. Сотрудники Администрации проводят обучение в офисах МФЦ либо в дистанционном в режиме видеоконференцсвязи, при этом возможно использование видеосъемки и (или) аудиозаписи таких мероприятий. МФЦ вправе использовать полученные материалы видеосъемки исключительно с письменного согласия сотрудника Администрации, проводящего

обучение, и только лишь для последующего обучения своих специалистов, не присутствовавших на обучающих мероприятиях.

15.5. МФЦ по согласованию с Администрацией может направить своих специалистов на стажировку/обучение на рабочих местах сотрудников Администрации, ведущих прием заявителей.

16. Актуализация сведений об условиях и порядке предоставления услуг

16.1. Для организации предоставления услуг Администрации на базе МФЦ, в том числе для:

- информирования населения и организаций об условиях и порядке получения услуг,
- консультирования заявителей, обратившихся в МФЦ за получением услуг,
- приёма документов на предоставление услуг,

Администрация предоставляет в МФЦ следующие сведения об условиях и порядке предоставления услуг:

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих процедуры предоставления услуг;
- образцы заявлений на предоставление услуг;
- перечни документов, которые должны прилагаться к заявлению, с указанием источников этих документов;
- сведения о полях документов, подлежащих входящему контролю при приемке, и краткие инструкции по осуществлению входящего контроля;
- сведения о платности услуг;
- сведения о сроках предоставления услуг и иные существенные условия.

16.2. При изменении вышеуказанных сведений об условиях и (или) порядке предоставления услуг, Администрация за 3 рабочих дня до вступления в силу изменений информирует об этом МФЦ путём направления письменного информационного сообщения. В информационном сообщении указывается, какие изменения должны произойти, каким нормативным актом внесены изменения.

16.3. При появлении новой услуги, полномочия, по предоставлению которой закреплены за Администрацией, Администрация в течение 15 рабочих дней информирует об этом МФЦ путём направления письменного информационного сообщения. В информационном сообщении указывается полная информация о новой услуге.

Государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)»

Окружная администрация города Якутска

Руководитель

Глава

Т.Л. Батуева

Е.Н. Григорьев





**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
"МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)"**

Опись документов №

от «__» _____ года

Орган исполнительной власти: Окружная администрация города Якутска

№ п/п	№ персонального дела заявителя	ФИО заявителя	Услуга	Примечание

ФИО специалиста ГАУ «МФЦ РС(Я)»

подпись

ФИО специалиста ГАУ «МФЦ РС(Я)»

подпись

Приложение № 2 к Регламенту взаимодействия
от « 23 » 12 2021 г.



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
"МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)"**

**Опись документов (Невостребованные результаты) от « ____ »
____ г. № ____**

Орган исполнительной власти: Окружная администрация города Якутска

№ п/п	№ персонального дела заявителя	ФИО заявителя	Услуга	Примечание

ФИО специалиста по обработке документов

подпись

ФИО ответственного сотрудника,
принявшего пакет документов

подпись

Перечень муниципальных услуг Окружной администрации города Якутска

В настоящем приложении приведены муниципальные услуги Окружной администрации города Якутска, результаты по которым уничтожаются в МФЦ в соответствии с пунктом 9.3. настоящего Регламента:

1. Выдача справок формы № 3, о составе семьи, с места жительства и выписки из (домовой) поквартирной карточки на территории городского округа «город Якутск»;
2. Информационное обеспечение физических и юридических лиц на основе Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов.