

92

Краевое автономное учреждение  
"Многофункциональный центр предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края"  
(КАУ "МФЦ Алтайского края")

**П Р И К А З**

01.07.2011

№ 18А

г. Барнаул

Об утверждении Положения о  
многофункциональном центре  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского  
края

Приказываю:

1. Утвердить положение о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края (далее - Положение).
2. Ведущему специалисту по связям с общественностью Тихоновой Е.В. в срок до 20.07.2011:
  - 1) опубликовать Положение на официальном Интернет-сайте учреждения;
  - 2) обеспечить свободный доступ заявителей к Положению в секторах ожидания и информирования КАУ «МФЦ Алтайского края».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.



Д.В. Тишин

Подготовлен:

специалист



А.А. Кольбаев

Завизирован:

заместитель директора  
по правовым вопросам



Е.А. Клебанов

заместитель директора по  
развитию



А.Н. Фомин

Ознакомлена:

Тихонова Н.В.



УТВЕРЖДЕНО

приказом

КАУ «МФЦ Алтайского края»

от «09» мая 2011 г. № 18а

. Кольч

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края

А. Ключев

#### 1. Общие положения

Н. Фомин

1. Настоящее положение разработано 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 краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» и определяет порядок функционирования многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края (далее – МФЦ).

2. МФЦ – краевое учреждение, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации с целью организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Алтайском крае по принципу «одного окна».

3. В МФЦ организуется предоставление услуг территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Алтайского края, органов местного самоуправления муниципальных образований Алтайского края, государственных учреждений (далее – участники МФЦ), иных услуг, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, дополнительных услуг.

#### II. Цели и задачи создания МФЦ

##### 4. Цели создания МФЦ:

- упрощение процедуры, сокращение сроков предоставления гражданам и юридическим лицам массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг;
- сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения государственной и муниципальной услуги;
- повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам;
- повышение комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;
- повышение уровня удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг их качеством;

- повышение информированности физических и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;
- внедрение практики интерактивного взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- противодействие коррупции при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

### III. Организация деятельности МФЦ

5. Предоставление государственных и муниципальных услуг Участниками МФЦ осуществляется в соответствии с утвержденными административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

6. Взаимодействие МФЦ и Участников МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключаемыми МФЦ с Участниками МФЦ.

7. Структурными подразделениями МФЦ являются отделы по основным направлениям деятельности: административно-управленческий аппарат, бухгалтерия, юридический отдел, клиентский отдел, отдел автоматизации, информационный отдел.

Сотрудники МФЦ не являются государственными или муниципальными служащими.

8. Функции МФЦ:

- организация и обеспечение деятельности единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов физическим и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении данных услуг;
- представление интересов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;
- выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации и соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Участником МФЦ;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение деятельности информационно-коммуникационной системы МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

- организация информационной поддержки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ путем изготовления и распространения разъяснительных, справочных и других материалов;
- создание и обеспечение функционирования центра телефонного обслуживания по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организация и обеспечение информационного обмена данными между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Алтайского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Алтайского края, учреждениями и организациями, участвующими в предоставлении массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг;
- организация информационного обмена с федеральным порталом государственных услуг, региональным сегментом портала государственных услуг;
- взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении услуг;
- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии с Участником МФЦ и иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- обработка персональных данных, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- консультационная деятельность по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- предоставление удаленных рабочих мест сотрудникам Участника МФЦ в помещениях МФЦ в случае наличия установленных законодательством ограничений на передачу функций по приему документов на предоставление государственных и муниципальных услуг сотрудникам МФЦ;
- обеспечение заявителям в зданиях (помещениях) МФЦ, дополнительных предоставляемых услуг), в том числе: услуг по заполнению бланков, печати, копированию, брошюрованию документов, услуг в области фотографии, услуг по доступу к правовым информационным ресурсам, в том числе к сети Интернет, услуг медицинского пункта, услуг игровой комнаты;
- заключение договоров с физическими и юридическими лицами с целью оказания заявителям дополнительных (сопутствующих) услуг в МФЦ, в том числе со специализированными организациями для оказания услуг банковских услуг, включая услуги по оплате пошлин и сборов, коммунальных, телефонных и иных услуг, необходимых для достижения целей и задач МФЦ;



- курьерская деятельность, в том числе осуществление доставки необходимых документов и информации в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти Алтайского края, органы местного самоуправления муниципальных образований Алтайского края, учреждения и организации, участвующие в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, а также доставка документов и информации о результатах предоставления государственных и муниципальных услуг;
  - обеспечение администрирования системы электронного управления очередью, ведение учета количества посетителей, обслуженных в МФЦ за определенный период (день, неделю, месяц и т.д.) по видам предоставляемых государственных и муниципальных услуг с указанием среднего времени ожидания приема и обслуживания;
  - обеспечение бесперебойной работы программно-аппаратных средств МФЦ, осуществление надлежащего содержания и необходимого эксплуатационного обслуживания МФЦ;
  - разработка программного обеспечения для оказания государственных и муниципальных услуг;
  - маркетинговые исследования и выявление общественного мнения по вопросам деятельности МФЦ;
  - организация и проведение выставок, семинаров, конференций, обучение специалистов в области оказания государственных и муниципальных услуг.
- МФЦ не несет ответственности за решения Участника МФЦ в рамках непосредственного исполнения им функций или предоставления услуг.

III. Участники МФЦ:

- заключают соглашения о взаимодействии с МФЦ по предоставлению государственных (муниципальных) услуг в МФЦ;
- реализуют административные процедуры и осуществляют административные действия в рамках исполнения государственных (муниципальных) функций и предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- принимают решения в рамках предоставления государственных (муниципальных) услуг на основании документов, представленных заявителем в МФЦ, в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами, соглашениями;
- в случае организации в МФЦ удаленных рабочих мест сотрудников Участника МФЦ, обеспечивают присутствие в МФЦ должностных лиц в соответствии с согласованным графиком;
- готовят запрашиваемый заявителем документ либо мотивированный отказ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами;
- взаимодействуют с МФЦ в достижении целей и решении задач МФЦ.

97

11. Взаимодействие с заявителями в МФЦ производится лично, по телефону, помощью электронной почты, через Интернет и информационные киоски, расположенные в МФЦ.

#### IV. Финансирование деятельности МФЦ

12. Финансирование создания и текущей деятельности МФЦ осуществляется за счет средств бюджета Алтайского края, а также за счет средств бюджетов других уровней, внебюджетных источников в соответствии с законодательством Российской Федерации и в случаях, предусмотренных соглашениями о взаимодействии, заключаемыми между МФЦ и Участниками МФЦ.

13. МФЦ может заключать договоры на предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг на возмездной основе в соответствии с законодательством Российской Федерации.