

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
КАУ «МФЦ Алтайского края»
от «15» декабря 2015 г. № 209

РЕГЛАМЕНТ

работы краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), Уставом краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Устав).

1.2. Для целей настоящего Регламента применяются следующие понятия и сокращения:

КАУ «МФЦ Алтайского края», учреждение, МФЦ – краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

Система Межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) - федеральная государственная информационная система, предназначенная для организации информационного взаимодействия между информационными системами участников СМЭВ в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме;

(раздел дополнен абзацем с 20.06.2018 Приказ №141/1)

архивный пакет – пакет документов, подлежащих хранению в архиве КАУ «МФЦ Алтайского края», который формируется работниками МФЦ в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, состоящий из заявления на предоставление услуги (заявление на имя директора КАУ «МФЦ Алтайского края», заявления на предоставление услуги, направляемого в органы власти (в том числе по услугам, предоставляемым по средствам СМЭВ), *(понятие дополнено словами с 20.06.2018 Приказ №141/1)* расписки в получении документов, сформированной при приеме

документов от заявителя, расписки на выдачу документов (при наличии требования к формированию отдельной расписки на выдачу документов), а также иных документов, подлежащих хранению в архиве КАУ «МФЦ Алтайского края» в соответствии с требованиями настоящего Регламента и соглашений о взаимодействии;

Региональная система межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ) – это региональная государственная информационная система, включающая в себя информационные базы данных, содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам и электронным сервисам, а также сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме;

(раздел дополнен абзацем с 20.06.2018 Приказ №141/1)

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 многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги. В качестве уполномоченного представителя заявителя при получении результатов предоставления услуг может быть законный представитель несовершеннолетнего, не являющийся заявителем, в соответствии с частью 2 статьи 5 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

(абзац изменен с 18.07.2024 Приказ №149)

представитель заявителя – лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

информационные ресурсы КАУ «МФЦ Алтайского края» - официальный сайт КАУ «МФЦ Алтайского края» www.mfc22.ru, информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию о деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края», в т.ч. сведения, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг;

органы власти – органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иные государственные органы, органы местного самоуправления, органы государственных внебюджетных фондов;

принцип «одного окна» – порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, при котором заявитель однократно обращается в МФЦ с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии;

соглашение о взаимодействии – соглашение о взаимодействии МФЦ с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг;

комплексный запрос – организация представления КАУ «МФЦ Алтайского края» заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг;

(раздел дополнен абзацем с 18.02.2020 Приказ №35)

Стандарт – стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края»;

ТОСП – территориально обособленное структурное подразделение КАУ «МФЦ Алтайского края»;

уполномоченный МФЦ – центральный офис КАУ «МФЦ Алтайского края», уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Алтайского края, органами местного самоуправления Алтайского края, иными организациями, в соответствии с Распоряжением Администрации Алтайского края от 26.04.2013 № 118-р;

филиал – структурное подразделение КАУ «МФЦ Алтайского края», не являющееся юридическим лицом, действующее на основании Положения о филиале.

1.3. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края», филиалов и ТОСП КАУ «МФЦ Алтайского края» по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с органами власти и с заявителями в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.4. В своей деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» руководствуется требованиями действующего законодательства, в том числе локальными нормативными актами учреждения.

II. Организация работы КАУ «МФЦ Алтайского края»

2.1. Центральный офис КАУ «МФЦ Алтайского края» расположен по адресу: Алтайский край, г. Барнаул, Павловский тракт, 58г.

E-mail: mfc@mfc22.ru

Официальный сайт: www.mfc22.ru

2.2. Работа центрального офиса КАУ «МФЦ Алтайского края» организуется по следующему графику:

Понедельник	08:00 – 18:00
Вторник	08:00 – 18:00
Среда	08:00 – 18:00
Четверг	08:00 – 20:00
Пятница	08:00 – 17:00
Суббота	08:00 – 17:00
Воскресенье	выходной день

2.3. Информация об адресах филиалов КАУ «МФЦ Алтайского края» и режиме их работы установлена в Приложении 1 к настоящему Регламенту и размещена на информационных ресурсах КАУ «МФЦ Алтайского края».

2.4. Информация об адресах ТОСП КАУ «МФЦ Алтайского края» и режиме их работы установлена в соглашениях между МФЦ и администрациями муниципальных образований, на территории которых осуществляют свою деятельность ТОСП, и размещена на информационных ресурсах КАУ «МФЦ Алтайского края».

2.5. Основным видом деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» является предоставление заявителям государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

2.6. Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами на основании соглашений о взаимодействии, с соблюдением требований Стандарта и настоящего Регламента.

2.7. Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе ТОСП осуществляется в соответствии с административными регламентами на основании приказа директора КАУ «МФЦ Алтайского края», с соблюдением требований Стандарта и настоящего Регламента.

2.8. Приём заявителей в КАУ «МФЦ Алтайского края» осуществляется при их личном обращении в центральный офис, в филиалы или ТОСП.

2.9. Обращения, поступившие в письменной форме, в форме электронного документа, на личном приёме, по информационным системам общего пользования, а также направленные средствами массовой информации рассматриваются в соответствии с Инструкцией о порядке

рассмотрения обращений граждан в краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.10. КАУ «МФЦ Алтайского края» осуществляет свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг.

2.11. Государственная пошлина и иные виды платы за предоставление государственных и муниципальных услуг взимается с заявителей в случаях и в порядке, установленных действующим законодательством.

III. Функции КАУ «МФЦ Алтайского края»

3.1. В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ КАУ «МФЦ Алтайского края» выполняет следующие функции:

1) прием запросов от заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами власти, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) представление интересов органов власти при взаимодействии с заявителями;

4) 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, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

5) взаимодействие с органами власти, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6) выдачу заявителям документов органов власти по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

7) составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами власти, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

8) прием, обработку информации из информационных систем органов власти, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных

информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов власти, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом власти;

9) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

VI. Информационная деятельность КАУ «МФЦ Алтайского края»

4.1. КАУ «МФЦ Алтайского края» предоставляет заявителям полную и достоверную информацию о своей деятельности, в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.2. Порядок предоставления заявителям информации о деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» установлен в разделе III Стандарта.

V. Организация приёма (регистрации) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг

5.1. Приём документов на предоставление необходимых заявителю государственных или муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ в следующем порядке:

приём от заявителя заявления с указанием конкретной государственной или муниципальной услуги, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельное заявление, которое содержит согласие на обработку персональных данных, контактные данные заявителя (заявление составляется на имя директора КАУ «МФЦ Алтайского края»);

приём от заявителя заявления в орган власти, а также документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

проверка правильности оформления заявлений работником МФЦ;

проверка правильности оформления заявлений заявителем в момент подписания заявления;

проверка работником МФЦ соответствия представленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям действующего законодательства;

регистрация обращения и внесение данных о заявителе и о принятых документах в автоматизированную информационную систему МФЦ;

формирование необходимого количества расписок в приёме документов, исходя из следующего расчета: для вручения непосредственно заявителям (по количеству заявителей), для хранения в МФЦ (архивный

пакет), для направления в орган власти (если это необходимо в соответствии с требованиями соглашений о взаимодействии). В расписке в получении документов указан регистрационный номер и дата обращения, подпись работника МФЦ, принявшего заявление, а также перечень принятых документов.

Особенности приёма документов по отдельным государственным и муниципальным услугам могут устанавливаться приказом директора КАУ «МФЦ Алтайского края».

5.2. Если в представленных заявителем документах содержатся сведения, препятствующие предоставлению запрашиваемой услуги (отсутствие необходимых документов, их несоответствие установленным требованиям, иные основания, установленные действующим законодательством), работник МФЦ уведомляет об этом заявителя, объясняет ему содержание выявленных недостатков, последствия возможного отказа в предоставлении услуги и разъясняет о возможности обратиться за оказанием услуги после устранения препятствий.

5.3. Если заявитель настаивает на получении услуги без устранения фактов, препятствующих предоставлению услуги, работник МФЦ принимает документы и предлагает заявителю письменно подтвердить факт уведомления его о наличии указанных препятствий путем проставления на каждом экземпляре расписки следующей надписи: «О возможном отказе в предоставлении услуги в связи с ... уведомлён. На приёме документов настаиваю», с указанием даты и подписи заявителя.

Если заявитель отказывается проставить надпись, работник МФЦ делает на каждом экземпляре расписки следующую отметку за своей подписью: «Заявитель уведомлен о возможном отказе в предоставлении услуги в связи с На приёме документов настаивает».

5.4. Каждое принятое заявление с пакетом документов передается работниками МФЦ в орган власти, уполномоченный на предоставление услуги, в порядке и в сроки, установленные соглашениями о взаимодействии.

5.5. При необходимости доработки пакета документов, предоставленных заявителем для получения услуги, если доработка предусмотрена требованиями соглашения о взаимодействии, и отсутствие указанных документов является основанием для отказа в предоставлении услуги, работник МФЦ уведомляет заявителя по указанному в заявлении номеру телефона о необходимости доработки.

Порядок и условия доработки пакета документов, предоставленных заявителем для получения услуги, устанавливается в соглашениях о взаимодействии.

Факт приёма дополнительных документов подтверждается дополнительной распиской.

5.6. В случае невозможности уведомления заявителя о необходимости доработки пакета документов, а также в случае отказа заявителя устранить выявленные факты, препятствующие предоставлению услуги, пакет

документов на предоставление услуги направляется в орган власти в том виде, в котором он был принят, с сопроводительным письмом, в котором указываются сведения о мерах, принятых работником МФЦ, направленных на устранение указанных препятствий.

5.7. До момента принятия решения по заявлению на предоставление услуги заявитель вправе отозвать данное заявление в порядке, предусмотренном действующим законодательством, регулирующим предоставление услуги. Отказ заявителя от предоставления услуги оформляется заявлением, а возврат документов заявителю оформляется распиской, которые подлежат хранению в архивном пакете.

5.8. Законный представитель несовершеннолетнего, в случаях предусмотренных пунктом 6.5 Регламента, в момент подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги проставляет на каждом экземпляре расписки следующую надпись: «Результат предоставления услуги прошу выдать лично/через законного представителя» с указанием даты, подписи. В том случае, если законный представитель указывает «через законного представителя», то необходимо прописать фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о документе, удостоверяющем личность другого законного представителя несовершеннолетнего, уполномоченного на получение результатов предоставления соответствующей услуги в отношении несовершеннолетнего. *(раздел дополнен пунктом 5.8. с 18.07.2024 Приказ №149).*

VI. Выдача документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг

6.1. Документы по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, поступившие из органов власти и предназначенные для выдачи заявителям, хранятся в секторе выдачи документов МФЦ.

6.2. О готовности документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг заявитель может быть уведомлен работниками МФЦ.

6.3. При обращении заявителя работник МФЦ выдает ему документы, являющиеся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении:

документа, удостоверяющего личность заявителя;

документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

расписки с регистрационным номером, датой и подписью работника МФЦ, принявшего комплект документов, выданной в день подачи заявления.

Отсутствие у заявителя расписки не является препятствием для выдачи документов.

6.4. Выдача заявителю документов по результатам предоставления услуги оформляется распиской, в которой работник МФЦ перечисляет все

документы, выдаваемые заявителю (полное наименование и реквизиты), а заявитель подтверждает получение документов путем проставления личной подписи с расшифровкой и указанием даты получения в расписке.

Указанные действия совершаются на расписке в получении документов (сформированной при приеме документов от заявителя), предназначенной, для хранения в МФЦ (архивный пакет), и для направления в орган власти (если это необходимо в соответствии с требованиями соглашений о взаимодействии). Возможно также формирование отдельной расписки на выдачу документов (при наличии в соглашении о взаимодействии требования к формированию отдельной расписки на выдачу документов).

Особенности выдачи документов по отдельным государственным и муниципальным услугам могут устанавливаться приказом директора КАУ «МФЦ Алтайского края».

6.5. При получении результатов предоставления государственной или муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего законным представителем несовершеннолетнего, являющимся заявителем, реализация права на получение результатов предоставления государственной или муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленных в форме документа на бумажном носителе, может осуществляться законным представителем несовершеннолетнего, не являющимся заявителем.

Результаты предоставления государственной или муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего, оформленные в форме документа на бумажном носителе, не могут быть предоставлены другому законному представителю несовершеннолетнего в случае, если заявитель в момент подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги выразил письменно желание получить запрашиваемые результаты предоставления государственной или муниципальной услуги в отношении несовершеннолетнего лично.

(раздел дополнен пунктом 5.8. с 18.07.2024 Приказ №149).

VII. Организация работы с документами в КАУ «МФЦ Алтайского края» в ходе предоставления услуг

7.1. Сформированные пакеты документов по каждому заявлению передаются для исполнения в органы власти в соответствии с порядком и сроками, установленными в соглашениях о взаимодействии.

7.2. Дальнейшее взаимодействие с органами власти в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

7.3. По каждому заявлению о предоставлении государственных и муниципальных услуг работники МФЦ осуществляют контроль сроков предоставления услуг. В случае нарушения сроков предоставления

государственных и муниципальных услуг со стороны органов власти, работники МФЦ запрашивают у органов власти информацию о причинах нарушения сроков путем направления письменного запроса в соответствующий орган власти.

7.4. Невостребованные заявителями результаты предоставления государственных и муниципальных услуг, поступившие из органов власти, хранятся в МФЦ до истечения срока хранения, установленного соглашением о взаимодействии. После истечения срока хранения невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги подлежит возврату в соответствующий орган власти, в порядке, установленном соглашением о взаимодействии.

Если иное не установлено соглашением о взаимодействии и в соглашении о взаимодействии не установлена обязанность МФЦ возвращать невостребованные заявителями результаты предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствующий орган власти, указанные результаты по истечении 3-х месяцев с даты их получения МФЦ подлежат хранению в архиве КАУ «МФЦ Алтайского края».

7.5. Срок хранения в архиве КАУ «МФЦ Алтайского края»:

1) невостребованных заявителями результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, поступивших из органов власти, порядок хранения которых не установлен соглашением о взаимодействии и в соглашении о взаимодействии не установлена обязанность МФЦ возвращать невостребованные заявителями результаты предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствующий орган власти – 1 год;

2) архивных пакетов – 3 года;

3) переписки МФЦ с органами власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг – 5 лет;

4) комплексных запросов – 10 лет после выдачи заявителю результатов предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе.

(пункт 7.5. в новой редакции с 18.02.2020 Приказ №35)

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

VIII. Ответственность работников КАУ «МФЦ Алтайского края»

8.1. За несоблюдение требований настоящего Регламента работники МФЦ несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

IX. Контроль и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг

9.1. Контроль и оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется МФЦ путем соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента, локальных нормативных актов КАУ «МФЦ Алтайского края», иных нормативных правовых актов действующего законодательства РФ.

9.2. В целях информирования заявителей о возможности их участия в оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг учреждением в секторе информирования и ожидания (в секторе приёма заявителей) размещаются информационные материалы о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием бланков анкет по форме согласно Приложению 2 к настоящему Регламенту.

9.3. Порядок и периодичность мероприятий по контролю и оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ устанавливаются директором учреждения.

X. Заключительные положения

10.1. Настоящий Регламент разработан КАУ «МФЦ Алтайского края», вводится в действие с 31.12.2015 и распространяет своё действие на работников всех структурных подразделений КАУ «МФЦ Алтайского края», имеющих непосредственное отношение к работе с гражданами, а также осуществляющих приём, обработку и отправку документов для предоставления государственных и муниципальных услуг.

10.2. Требования настоящего Регламента подлежат применению в той части, в которой они не противоречат требованиям, установленным соглашениями о взаимодействии.