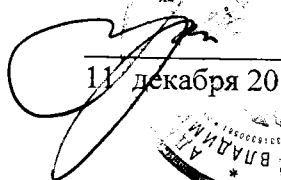
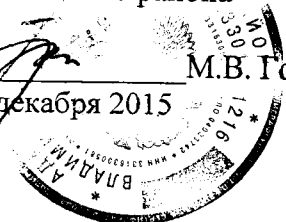


СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

Глава администрации  
Киржачского района

  
М.В. Горин  
11 декабря 2015  


  
МБУ «МФЦ  
Киржачского района»  
С.А. Иукина  
11 декабря 2015  


## Регламент работы

муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Киржачского района»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Киржачского района» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров во Владимирской области.

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок:

- приема и регистрации физических и юридических лиц, обращающихся за получением государственной или муниципальной услуги (далее - заявителей);
- сбора документов и обмена информацией с территориальными подразделениями федеральных органов государственной власти, органами исполнительной власти Владимирской области, органами местного самоуправления, иными организациями;
- выдачи заявителям документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги;
- информирования заявителей;
- организации работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Киржачского района» (далее - МБУ «МФЦ»);
- требования к размещению и оформлению мест приема, информирования, парковки.

1.3. В своей деятельности МБУ «МФЦ» взаимодействует, в том числе, с территориальными управлениями федеральных органов исполнительной власти по Владимирской области, исполнительными органами государственной власти Владимирской области, органами местного самоуправления (далее - участники МФЦ) и прочими организациями.

## 2. Место, время и порядок организации работы МБУ «МФЦ»

2.1. МБУ «МФЦ» функционирует по адресу: 601010, Владимирская область, г. Киржач, ул. Гагарина, д.8

2.2. Время работы МБУ «МФЦ» определяется как ежедневное, кроме воскресенья со следующим графиком работы:

Дни недели	Часы работы	Перерыв на обед
Понедельник	8.00 – 17.00	13.00 – 13.45
Вторник	8.00 – 17.00	13.00 – 13.45
Среда	8.00 – 20.00	13.00 – 13.45
Четверг	8.00 – 17.00	13.00 – 13.45
Пятница	8.00 – 16.00	13.00 – 13.45
Суббота	9.00 – 12.00	-----
Воскресенье	Выходной	-----

2.3. График (режим) работы МБУ «МФЦ» может быть изменен руководителем с учётом анализа графика (режима) работы органов власти, предоставляющих услуги на базе МФЦ, при этом прием заявителей на базе МФЦ осуществляется не более, чем 60 (шестьдесят) часов в неделю по всем государственным (муниципальным) услугам.

2.4. Прием документов от заявителей осуществляется специалистами МБУ «МФЦ», уполномоченными представителями участников МФЦ, в день обращения заявителя, в соответствии с графиком работы МБУ «МФЦ».

## 3. Требования к размещению и оформлению мест приема, информирования, парковки.

3.1. Требования к размещению и оформлению помещений МБУ «МФЦ»:

- остановки общественного транспорта располагаются в пешеходной доступности от МБУ «МФЦ» и составляет не более десяти минут;
- помещения для приема заявителей размещаются на первом этаже здания и оборудованы отдельным входом, а также специальным пандусом для передвижения детских и инвалидных колясок;
- центральный вход в здание МБУ «МФЦ» оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:
  - наименование,
  - место нахождения,
  - режим работы.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

3.2. Требования к парковочным местам:

- на территории, прилегающей к МБУ «МФЦ», оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 1 (Одного) - для транспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

### 3.3. Требования к присутственным местам:

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);
- присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей;
- помещения МБУ «МФЦ» должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;
- обеспечивается наличие доступных мест общего пользования.

### 3.4. Требования к местам для ожидания:

- сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоками заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания. Система электронного управления очередью обеспечивает регистрацию заявителя в очереди, учёт заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг, возможность отображения статуса очереди, формирование отчёта по посещаемости МБУ «МФЦ», количеству заявителей. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов МБУ «МФЦ» и уполномоченных представителей участников МФЦ;
- места ожидания в очереди оборудуются стульями (кресельными секциями);
- места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты).

### 3.5. Требования к местам для информирования:

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- настольными информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Настольные информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

В секторе информирования предусматривается присутствие консультанта зала (администратора) для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информацию:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МБУ «МФЦ», а также об органах власти, предоставляющих услуги;
- организации работы МБУ «МФЦ».

В МБУ «МФЦ» организована отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, осуществляющая с помощью операторов или в автоматическом режиме, приём и обслуживание вызовов,

поступающих в МБУ «МФЦ», осуществляется с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и сети Интернет.

### 3.6. Требования к местам приема заявителей:

- сектор приёма заявителей оборудован «окнами» для приёма и выдачи документов. Каждое «окно» оформляется информационными табличками с указанием номера окна. В секторе приёма заявителей должна быть установлена система навигации с указанием участников МФЦ и номера «окна», в котором ведется приём. В МБУ «МФЦ» расположено 8 (Восемь) «окон» для приёма и выдачи документов по различным видам государственных и муниципальных услуг.

- рабочее место специалиста МБУ «МФЦ» и представителей участников МФЦ, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, системой электронного документооборота, печатающим и сканирующим устройствами.

Специалисты МБУ «МФЦ» и уполномоченные представители участников МФЦ, осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием 2 (двух) и более посетителей одним специалистом МБУ «МФЦ», уполномоченным представителем участника МФЦ не допускается.

## 4. Порядок взаимодействия с заявителями

4.1. Заявители информируются о местонахождении, графике работы МБУ «МФЦ», перечне услуг, предоставляемых в МБУ «МФЦ», о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг, ходе предоставления государственной или муниципальной услуги. Информирование осуществляется специалистами МБУ «МФЦ», а также уполномоченными представителями участников МФЦ, размещаемых в МФЦ, при личном обращении, по телефону, электронной почте, с использованием средств автоинформирования, с использованием интернет-портала МБУ «МФЦ».

4.2. Заявители, представившие в МБУ «МФЦ» документы для получения государственной и муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- об отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуги в течение 10 (десяти) дней с момента принятия документов;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

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

определено законодательством Российской Федерации и Владимирской области.

6.2. По истечении срока хранения неостребованного результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МБУ «МФЦ», установленного соответствующим Административным регламентом, указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации и Владимирской области.

## 7. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей

7.1. Работа с обращениями заявителей ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Владимирской области. МБУ «МФЦ», в пределах своей компетенции, обеспечивает рассмотрение обращений заявителей, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок. В этих целях МБУ «МФЦ» организует прием заявителей и работу с письменными обращениями.

7.2. Прием заявителей руководителем и заместителем руководителя МБУ «МФЦ» ведется в соответствии с утвержденным графиком.

Подготовку приема заявителей осуществляет уполномоченное должностное лицо МБУ «МФЦ». Запись на прием и организация приема заявителей обеспечиваются уполномоченным должностным лицом. Организация исполнения решений по результатам приема заявителей возлагается на специалистов МБУ «МФЦ», в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

7.3. Поступившие в МБУ «МФЦ» письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления и передаются в тот же день руководителю МБУ «МФЦ». После рассмотрения руководителем МБУ «МФЦ» обращения передаются соответствующему специалисту (структурному подразделению) для рассмотрения.

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

Обращения заявителей, содержащие обжалование приказов (распоряжений) руководителя МБУ «МФЦ» направляются главе администрации Киржачского района.

Обращения заявителей, содержащие несколько не связанных друг с другом вопросов, могут направляться в органы государственной власти и другие органы и организации для рассмотрения и подготовки ответов по каждому вопросу. Передача обращения из одного структурного подразделения МБУ «МФЦ» в другое, осуществляется по решению руководителя МБУ «МФЦ» на основании мотивировочной служебной записки руководителя

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

Изменение срока исполнения производится должностным лицом, установившим этот срок. При необходимости продления срока, установленного для исполнения документа ответственный исполнитель за 3 (три) рабочих дня до дня истечения срока исполнения документа готовит мотивированную просьбу об изменении срока на имя руководителя МБУ «МФЦ» и одновременно информирует заявителя и уполномоченного специалиста МФЦ об изменении срока исполнения документа.

При временном отсутствии ответственного исполнителя, контрольный документ, по согласованию с руководителем МБУ «МФЦ», передается для исполнения другому специалисту.

Если исполнение документа поручено нескольким лицам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет лицо, указанное в резолюции первым.

Документ считается исполненным и снимается с контроля уполномоченным специалистом МБУ «МФЦ» после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждением исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

8.6.К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма руководителя МБУ «МФЦ», письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МБУ «МФЦ», подготовленные в адрес органов государственной власти, иных органов и организаций, а также граждан.

## 9. Предоставление дополнительных услуг в МФЦ

9.1. Специалисты МБУ «МФЦ» могут предоставлять заявителям следующие дополнительные услуги:

- ксерокопирование,
  - юридические услуги,
  - услуги по отправке/приему электронной почты, факсов,
  - копировально-множительные услуги,
  - услуги по доступу граждан и юридических лиц к правовым информационным ресурсам, в том числе размещенным в сети Интернет,
  - распечатка текста с информационных носителей,
  - набор текста на ПЭВМ,
- и другие услуги, которые не противоречат уставным целям и задачам МБУ «МФЦ», а также действующему законодательству Российской Федерации. Порядок предоставления такого рода услуг регулируется соответствующим положением.

## 10. Ответственность за организацию предоставления информации.

10.1. Несоблюдение требований настоящего Регламента специалистами МБУ «МФЦ» влечет дисциплинарную ответственность.

10.2. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации.

10.3. Специалисты МБУ «МФЦ» не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования, а также персональные данные, ставшие им известными в процессе исполнения должностных обязанностей.