

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДЕНО

Первый заместитель руководителя  
администрации городского округа  
Котельники Московской области

А.Н. Гавронов

Приказом руководителя МБУ  
«МФЦ ГО Котельники МО»  
от «    » «    » 2015 г. № 53

В.П. Астахов

## Регламент

**Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Котельники Московской области» по организации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Котельники Московской области» по организации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам (далее - Регламент), определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) «Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Котельники Московской области» (далее МБУ «МФЦ ГО Котельники МО») при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Регламент разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 03 октября 2009г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; «Региональным стандартом организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области», утверждённого приказом министра государственного управления, информационных технологий и связи Московской области М.И. Шадаевым от

10.06.2015 №10-36/П правовыми актами города Котельники, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг, Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Котельники Московской области».

1.3. Получателями государственных и муниципальных услуг являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» за предоставлением государственной или муниципальной услуги (далее - Заявители).

1.4. Результатом деятельности МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» по обращению заявителя является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

1.5. При оказании муниципальной и государственной услуги через МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», учреждение взаимодействует с соответствующими подразделениями органов государственной и муниципальной власти после заключения соответствующих соглашений между органами государственной и муниципальной власти и казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области».

1.6. МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» организует предоставление государственных и муниципальных услуг, определенных соглашением между МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» и администрацией городского округа Котельники Московской области и соглашением между уполномоченным МФЦ и соответствующими государственными и региональными органами.

1.7. От имени физических лиц заявление на предоставление муниципальной услуги могут подавать в частности: - законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет; - опекуны недееспособных граждан; - представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

1.8. МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:

- планирование деятельности МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- ведение бухгалтерской отчетности МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- контроль качества предоставления услуг МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» и организация их приема;
- подбор, обучение и учет кадров для работы в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- правовое и методическое обеспечение деятельности МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- внутреннее делопроизводство;
- хранение и архивирование документов в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

1.9. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является совершение действий и (или) принятие решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений, или возникновение документированной информации в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей.

## 2. Требования к порядку предоставления муниципальных услуг

2.1 Порядок информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг:

2.1.1. Основными требованиями к порядку информирования физических или юридических лиц о предоставлении государственных и муниципальных услуг являются:

- достоверность представляемой информации;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования.

2.1.2. Информирование о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется непосредственно в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», по адресу: 140054, Московская область, г. Котельники, ул. Новая, д. 14.

2.1.3. Информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляется также:

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.1.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственных и муниципальных услуг размещается следующая информация: - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

- тексты Регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг с приложениями.

2.1.5. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком:

Понедельник - Суббота с 8-00 до 20-00

Воскресение не рабочий день

2.1.6. Справочный телефон МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»:  
8-498-659-88-90.

2.1.7. График (режим) работы МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» может быть изменен руководителем МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» с учётом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта, анализа графика (режима) работы участников МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», при этом прием заявителей на базе МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» осуществляется не менее чем 40 часов в неделю по всем государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

2.1.8. Прием документов от заявителей осуществляется сотрудниками МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» в день обращения заявителя в порядке очереди в соответствии с графиком работы МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

2.1.9. Заявители, представившие в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» документы для получения государственной и муниципальной услуги, информируются:

- о перечне услуг, предоставляемых в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;

- об источнике получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

- о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

- о сроках и порядке предоставления услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования;

- об отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

- об отказе в предоставлении услуги представляется Заявителю при личном посещении либо сообщается по телефону и (или) электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных);

- в любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;

- при ответах на обращение специалист МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме;

- ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», принявшего телефонный звонок.

- для получения сведений о ходе предоставления услуги Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления;

- Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов:

- результат предоставления государственной или муниципальной услуги;

- срок предоставления государственной или муниципальной услуги;

- право вые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- при невозможности специалиста МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- к составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении;

- прием Заявителей осуществляется в порядке очереди;

- прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер очереди и номер «окна».

- максимальное время ожидания приема составляет 15 минут;

- Заявитель, обратившийся в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

2.2. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги предусматривает:

- наименование государственной или муниципальной услуги;

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- результат предоставления государственной или муниципальной услуги;

- срок предоставления государственной или муниципальной услуги;

- право вые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами городского округа Котельники Московской области.

- максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о

предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

- срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги;

- показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг;

- иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре.

2.3. Лицо, осуществляющее устное информирование, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», имени, специалиста, принявшего телефонный звонок.

При не возможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован(переведен) на другое должностное лицо.

2.3.1. Заявители, представившие документы, в обязательном порядке информируются специалистами МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»:

- о приостановлении предоставления услуг;
- об отказе в предоставлении услуг;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

2.4. Условия и сроки предоставления государственных и муниципальных услуг:

2.4.1. Для предоставления услуги заявители представляют в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» заявление (запрос) в свободной форме, а в случаях, предусмотренных законодательством или муниципальными правовыми актами - по установленной форме.

2.4.2. Сроки оформления документов при предоставлении муниципальной услуги исчисляются в рабочих днях.

2.4.3. Срок предоставления муниципальной услуги указывается в стандарте оказания услуги и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.4.4. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока

подготовки) документа.

2.4.5. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 5 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.4.6. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

2.4.7. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее одного рабочего дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

2.4.8. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления.

2.4.9. Контроль над соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и администрация МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

2.4.10. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать:

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 мин.
- время ожидания в очереди для подачи документов - 15 мин.
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 мин.

2.4.11. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

2.4.12. Государственные и муниципальные услуги не предоставляется в случае, если:

- заявление (запрос) составлено не в адрес МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- в заявлении (запросе) не указан почтовый адрес, по которому можно связаться с заявителем;
- заявитель подал обращение (заявление, запрос) (в письменном виде) о прекращении подготовки ответа на заявление (запрос);
- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств;
- отсутствие права у заявителя на получение муниципальной услуги.

### 3. Описание последовательности действий при предоставлении государственных и муниципальных услуг

3.1.1. Предоставление услуг включает в себя следующие административные процедуры:

- приём, первичную обработку и регистрацию поступившего заявления (запроса) с перечнем документов, необходимых для получения услуги, в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- передача заявления (запроса) в соответствующий компетентный орган;
- подготовку ответа;
- передачу документа (документов) предусмотренных законодательством для соответствующей услуги или ответ об отказе в предоставлении услуги;
- иные услуги, указанные в соглашении о взаимодействии.

3.1.2. Специалист МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» осуществляет прием документов от Заявителя в следующей последовательности:

- приём от Заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется на базе МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- приём от Заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- проверка правильности оформления заявлений, соответствия представленных Заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям Регламента. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляют Заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- регистрация предоставленного Заявителем заявления, а также прилагаемых к нему документов.
- подготовка и распечатывание перечня представленных Заявителем документов, который с регистрационным номером, датой и подписью специалиста МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», принявшего комплект документов, выдается на руки Заявителю. На документе также указывается срок, когда Заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение Заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от Заявителя.

3.1.2. Выдача Заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется в следующей последовательности:

- Заявитель уведомляется специалистом МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» по телефону или по электронной почте о готовности пакета документов по результатам предоставления услуги в течение одного рабочего дня после получения последнего документа. В случае если специалист МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» не смог дозвониться до Заявителя, либо Заявитель не указал контактного телефона, Заявителю, на указанный им почтовый адрес, в течение двух рабочих дней после получения последнего документа отправляется заказное письмо с уведомлением, подтверждающее, готовность



документов. В письме указывается номер телефона МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», на который Заявитель может позвонить и договориться о времени приема.

- результаты предоставления услуги выдаются Заявителю (представителю Заявителя), при предъявлении следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность Заявителя либо его представителя;

- документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя (в случае, если Заявитель действует через представителя).

- Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки о получении документов.

3.1.3. Юридическим фактом, как основанием для предоставления услуг, является письменное заявление (запрос) в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» с исчерпывающим перечнем документов, необходимых в соответствии с законодательными или каждой в отдельности предоставляемой услуги.

3.1.4. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги хранится в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» в течение установленного срока его действия, но не более 90 календарных дней со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в архив МФЦ или в ведомство, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Установить срок хранения документов, полученных от заявителя для предоставления ему государственной или муниципальной услуги, подлежащих выдаче специалистом МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», и иных документов по исполненным заявлениям, в 5 (пять) лет со дня выдачи заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

3.1.6. По истечении срока хранения не востребованного результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» созданный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

3.1.7. Документы, полученные от Заявителя, результаты услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном виде формируются в дело Заявителя и хранятся в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» 5 (Пять) лет.

3.1.8. Переписка МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» хранится в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» 5 (Пять) лет.

3.1.9. Отчеты МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» об основных видах деятельности хранятся:

- сводные годовые и с большой периодичностью - постоянно;
- годовые и с большой периодичностью - постоянно;
- полугодовые - 5 лет;
- квартальные - 5 лет;
- месячные - 1 год.

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

3.1.11. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном «Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения», утвержденным руководителем Федеральной архивной службы России 6 октября 2000 года.

4. Прием, первичная обработка и регистрация поступившего заявления (запроса) с перечнем документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг

4.1. Лицо, ответственное за приём заявлений (запросов) в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», проверяет правильность составления заявления (запроса), а также исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или муниципальными правовыми актами каждой в отдельности предоставляемой услуги, и формирует пакет документов. При неправильном заполнении заявления (запроса) заявителю указывается на недостатки и возможность их устранения. При отсутствии исчерпывающего перечня документов, заявителю указывается, каких именно не хватает документов, и предлагается возможность дополнительно представить указанные документы. После приема заявления (запроса) с документами, специалист МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» выдает заявителю расписку в получении документов, в которой указывается следующая информация:

- дата регистрации;
- срок исполнения;
- регистрационный номер;
- наименование предоставляемой услуги;
- фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя) контактные данные;
- адрес и контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты) МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»;
- перечень предоставляемых заявителем документов;
- фамилия, имя, отчество специалиста МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» принявшего заявление (запрос) и документы;
- уведомление заявителя о возможном отказе в предоставлении услуги в связи с отсутствием необходимых документов.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления (запроса) и передача его на исполнение.

4.2. Рассмотрение заявления (запроса).

4.2.1. Результатом предоставления услуги является подготовка соответствующего документа (документов) предусмотренных законодательством для

соответствующей услуги или ответа об отказе в предоставлении услуги, подписание его руководителем МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» и регистрация соответствующего документа (документов).

4.2.2. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения по заявлению (запросу).

4.2.3. Продление сроков рассмотрения заявления (запроса).

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении дополнительной информации, необходимой для рассмотрения заявления (запроса), в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, руководитель МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» или иное уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения заявления (запроса) не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления и вновь установленного срока рассмотрения его заявления (запроса).

Если законодательством (муниципальными правовыми актами), регламентирующим порядок предоставления соответствующей услуги, не предусмотрено продление сроков предоставления услуги, то продление установленных сроков не осуществляется.

Специалист МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», ответственный за приём документов, делает соответствующие отметки о переносе срока рассмотрения заявления (запроса).

Первый экземпляр подготовленного уведомления направляется заявителю.

4.3. Прекращение рассмотрения заявления (запроса).

4.3.1. В случае обращения заявителя в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» с письменным заявлением (запросом) о прекращении подготовки ответа на заявление (запрос), МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» прекращает работу по подготовке ответа на заявление (запрос), формирует пакет документов в полном объёме (согласно расписке, в получении документов МБУ «МФЦ ГО Котельники МО») и возвращает заявителю.

## 5. Контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению услуг

5.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению услуг, осуществляется учредителем МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», а также руководителем МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

5.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуг включает в себя проведение проверок результатов предоставления услуг, выявление и устранение нарушений прав заявителей.

5.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

6. Порядок обжалования действий (бездействия) специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», а также принимаемого им решения о предоставлении услуг

6.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования:

6.1.1. Физическое или юридическое лицо вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», в ходе предоставления услуг и решение, принятое по результатам рассмотрения его заявления (запроса), в досудебном (внесудебном) порядке, а также в судебном порядке.

6.1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является конкретное решение, действие (бездействие) специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», в результате которых:

- нарушены права гражданина на предоставление услуг;
- созданы препятствия к осуществлению гражданином его права на получение услуг.

6.2. Основания для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления её рассмотрения:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении

не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

6.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное (устное) обращение заявителя с жалобой или письменное обращение (заявление, запрос) заявителя.

6.4. Заявители могут сообщить о нарушении их прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов, должностных лиц МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», а также органов, участвующих в предоставлении услуг, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

6.4.1. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя, которым подается обращение, и (или) гражданина, претендующего на предоставление услуги, место жительства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- предмет обжалуемого решения, действия (бездействия).

6.4.2. Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

6.4.3. К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

6.4.4. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

6.4.5. Обращение подписывается подавшим его заявителем.

6.5. Заявитель имеет право на получение в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

6.5.1. Обращение об обжаловании действий или бездействий специалистов может быть адресовано заявителем руководителю МБУ «МФЦ ГО Котельники МО». Обращение об обжаловании действий или бездействий должностных лиц и специалистов МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» может быть адресовано заявителем Главе города Котельники или курирующим заместителям главы.

6.5.2. Обращение заявителя должно быть рассмотрено не позднее 30 дней с момента регистрации.

6.5.3. В случае, если по обращению требуется провести дополнительную проверку, срок рассмотрения обращения продлевается по решению должностного лица, но не более чем на 30 дней.

6.5.4. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

6.5.5. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю не позднее 30 дней с момента регистрации обращения.

6.5.6. В случае продления рассмотрения обращения по решению должностного лица, письменный ответ на обращение направляется заявителю не позднее 30 дней с момента принятия решения о продлении.

6.5.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.6. Судебный порядок обжалования

6.6.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуг, действия или бездействия специалистов, или должностных лиц МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», а также должностных лиц органов, участвующих в предоставлении услуг, в судебном порядке.

7. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

7.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МБУ «МФЦ» осуществляется ответственным в соответствии с требованиями, изложенным в Инструкции по делопроизводству в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», утвержденной приказом руководителя МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

7.2. Организация работы с секретной корреспонденцией и корреспонденцией с грифом «Для служебного пользования» регламентируется специальными инструкциями.

7.3. К входящей корреспонденции (далее - входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», регистрируются специалистом МБУ «МФЦ ГО Котельники МО». Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Руководитель МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» несет персональную ответственность в случае рассмотрения входящих документов без соблюдения установленного порядка регистрации.

Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются руководителю МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

7.4. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется уполномоченным специалистом МБУ «МФЦ ГО Котельники МО».

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

Если исполнение входящего документа поручено нескольким лицам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет лицо, указанное в резолюции первым. Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля специалистом МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» после фактического исполнения поручения по существу, задокументированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

7.6. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма руководителя МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», письма, запросы, телеграммы, и другие документы МБУ «МФЦ ГО Котельники МО», подготовленные в адрес органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, иных организаций, а также граждан.

Исходящая корреспонденция принимается к отправке специалистом МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» в течение рабочего дня.

## 8. Ответственность сотрудников МБУ «МФЦ ГО Котельники МО»

8.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МБУ «МФЦ ГО Котельники МО» влечет дисциплинарную ответственность.

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

8.3. Специалисты МБУ «МФЦ» не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.