

«Утвержден»

Приказом Директора

МАУ «Люберецкий МФЦ»

от «29» 09 2014 г. № 84-ПР



**Регламент деятельности муниципального автономного учреждения
«Люберецкий многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»
Люберецкого муниципального района Московской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы муниципального автономного учреждения «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Люберецкого муниципального района Московской области (далее Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г №210—ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010г. №210-ФЗ) и Уставом муниципального автономного учреждения «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Люберецкого муниципального района Московской области.

1.2. Настоящий Регламент разработан в целях:

- повышения качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров в Московской области;
- удобства и комфорта получателей государственных и муниципальных услуг при обращении в многофункциональный центр и улучшения условий труда работников учреждения;
- профессионального обслуживания получателей государственных и муниципальных услуг, которое обязательно к применению каждым сотрудником муниципального автономного учреждения «Люберецкий многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Люберецкого муниципального района Московской области (далее – МАУ «Люберецкий МФЦ»);
- установленного порядка обжалования действий (бездействий) и должностных лиц МАУ «Люберецкий МФЦ», принимаемого в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Настоящий Регламент определяет порядок:

- приема и регистрации заявлений (запросов) физических и юридических лиц (далее – заявителей), обращающихся за получением государственной или муниципальной услуги;
- сбора документов и обмена информацией с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Московской области, органами местного самоуправления, иными организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МАУ «Люберецкий МФЦ» (далее – участники МАУ «Люберецкий МФЦ»);

- выдачи заявителям документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги;
- информирования заявителей;
- организации работы МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- требования к размещению и оформлению мест приема, информирования, парковки.

1.4. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

1.4.1. **Многофункциональный центр** – организация, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

1.4.2. **Принцип «одного окна»** – предоставление государственной (муниципальной) услуги, осуществляемое после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

1.4.3. **Администратор многофункционального центра** – сотрудник, обеспечивающий процессы работы многофункциональных центров посредством взаимодействия с заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Московской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, при наличии Соглашений с указанными органами.

1.4.4. **Администратор центра телефонного информирования (call-center) МФЦ** – сотрудник, обеспечивающий процессы работы многофункциональных центров посредством взаимодействия с заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Московской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг при наличии Соглашений с указанными органами, по телефону, видеосвязи (skype).

1.4.5. **Универсальный специалист** – сотрудник МФЦ, прошедший специальное обучение и осуществляющий прием и выдачу документов по наиболее востребованным государственным и муниципальным услугам.

1.4.6. **Участник многофункционального центра** – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, непосредственно участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров.

1.4.7. **Заявитель** – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившееся в многофункциональный центр с

запросом (устной, письменной или электронной форме) о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

1.4.8. *Представитель заявителя* – лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия.

1.4.9. *Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде* – предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

1.4.10. *Электронный документ* – документированная информация, представленная в электронной форме, т.е. в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах. Электронный документ, электронное сообщение, подписанные электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи, признаются равнозначными документу, подписанному собственноручной подписью в документе на бумажном носителе, в случаях, если иное не установлено федеральными законами.

1.4.11. *Портал государственных и муниципальных услуг* – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных и муниципальных услуг.

1.4.12. *Результат предоставления государственной (муниципальной) услуги* – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной и муниципальной услуги.

1. Место и время работы МАУ «Люберецкий МФЦ». **Порядок организации работы МАУ «Люберецкий МФЦ»**

1.1. МАУ «Люберецкий МФЦ» оказывает услуги по адресу: 140000, Московская область, г.Люберцы, Октябрьский проспект, д.190, вход в МФЦ.

1.2. Режим работы в МАУ «Люберецкий МФЦ», организуется по следующему графику:

Понедельник с 9 ч. 00 ин. до 20 ч. 00 мин.

Вторник с 9 ч. 00 ин. до 20 ч. 00 мин.

Среда с 9 ч. 00 ин. до 20 ч. 00 мин.

Четверг с 9 ч. 00 ин. до 20 ч. 00 мин.

Пятница с 9 ч. 00 ин. до 20 ч. 00 мин.

Суббота с 9 ч. 00 ин. до 16 ч. 00 мин.

Воскресенье - выходной день.

1.3. График (режим) работы МАУ «Люберецкий МФЦ» может быть изменен директором МАУ «Люберецкий МФЦ» с учётом анализа графика (режима) работы органов власти, предоставляющих услуги на базе МАУ «Люберецкий МФЦ», при этом

прием заявителей на базе МАУ «Люберецкий МФЦ» осуществляется не менее чем 60 (шестьдесят) часов в неделю по всем государственным и муниципальным услугам.

1.4. Прием документов от заявителей осуществляется универсальными специалистами МАУ «Люберецкий МФЦ» в день обращения заявителя, в соответствии с графиком работы МАУ «Люберецкий МФЦ».

2. Требования к размещению и оформлению мест приема, информирования, парковки.

2.1. Требования к размещению и оформлению помещений МАУ «Люберецкий МФЦ»:

–остановки общественного транспорта располагаются в пешеходной доступности от МАУ «Люберецкий МФЦ»;

–помещения для приема заявителей размещаются на первом этаже здания и оборудованы отдельным входом, а также специальным входом с лестницами и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.2. Требования к парковочным местам.

–на территории, прилегающей к МАУ «Люберецкий МФЦ», оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 2 (двух) - для транспортных средств инвалидов.

–доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.3. Оформление входа в здание:

–помещение многофункционального центра имеет отдельный вход и запасной пожарный выход;

–для организации свободного доступа в здание МАУ «Люберецкий МФЦ» маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, предусмотрены: пандус, перила, вход в клиентский зал с поверхности земли;

–центральный вход в здание МАУ «Люберецкий МФЦ» оборудован вывеской, содержащей следующую информацию:

- наименование,
- место нахождения,
- график (режим) работы,
- телефонный номер для справок,
- адрес электронной почты;

–информационная табличка размещается рядом с входом в помещение МАУ «Люберецкий МФЦ», в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией;

–фасад здания (строения) оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течение рабочего времени МАУ «Люберецкий МФЦ» ознакомиться с информационными табличками;

3. Требования к помещению МАУ «Люберецкий МФЦ»

3.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Вход и выход из помещений оборудован соответствующими указателями.

В местах предоставления услуг на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников МАУ «Люберецкий МФЦ».

3.2. Помещение МАУ «Люберецкий МФЦ» оборудовано:

- системой вентиляции и кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой;
- средствами порошкового пожаротушения;
- системой охраны;
- системой видеонаблюдения.

3.3. В помещении МАУ «Люберецкий МФЦ» предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

3.4. Помещение МАУ «Люберецкий МФЦ» соответствует Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03»;

3.5. Помещение МАУ «Люберецкий МФЦ» состоит из нескольких функциональных секторов:

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей;

4. Требования к сектору информирования

4.1. Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от сектора ожидания.

4.2. Места в секторе информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, включает в себя:

а) информационные стенды.

Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре, в том числе:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МАУ «Люберецкий МФЦ», включая услуги, предоставляемые территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Московской области, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг, участниками МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;
- о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;
- график (режим) работы МАУ «Люберецкий МФЦ», почтовый адрес, номера единого справочного телефона, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов и центральных аппаратов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления, организаций, участников МАУ «Люберецкий МФЦ», участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- контактные телефоны сотрудников многофункционального центра, осуществляющих консультационную деятельность для физических и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, телефон «горячей линии»;

- образцы заполнения форм бланков, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, необходимых для предъявления в федеральный орган исполнительной власти и его подведомственные органы, и организации в целях получения государственной услуги;

- другие информационные материалы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг.

б) информационный киоск (Инфомат) – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре.

Информационный киоск дает возможность заявителю обращаться за информацией в любое время работы МАУ «Люберецкий МФЦ».

Инфомат предоставляет заявителям МАУ «Люберецкий МФЦ» следующие возможности:

- предоставление разного рода справочной информации - о процедурах предоставления государственных и муниципальных услуг, адресные и телефонные книги федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставление различного рода новостей, организация доступа к сети Интернет;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Московской области, органа местного самоуправления и (или) организации, участников МАУ «Люберецкий МФЦ», участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений сотрудников МАУ «Люберецкий МФЦ» - принимаемых в ходе оказания предоставления государственных и муниципальных услуг;

- административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг (или краткие формы по каждому административному регламенту, содержащие ключевую информацию для потребителей услуг);

- наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, которые должны обновляться не реже одного раза в месяц;

- рисунки, блок-схемы административных процедур государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре и иные графические изображения, описывающие и разъясняющие правила и особенности получения государственных и муниципальных услуг;

4.3. В секторе информирования располагается сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ», который осуществляет организационную и консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в МАУ «Люберецкий МФЦ» для получения государственных и муниципальных услуг.

4.4. В секторе информирования находится книга жалоб и предложений.

5. Требования к сектору ожидания

5.1. В секторе ожидания обеспечено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей и др.

5.2. Сектор ожидания оборудован стульями, столами (стойками), электронной системой управления очередью.

Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении МАУ «Люберецкий МФЦ», а столы для заявителей размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы универсальных специалистов МАУ «Люберецкий МФЦ».

Места ожидания в очереди оборудуются стульями (кресельными секциями) и диванами.

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).

5.3. Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Заявитель может самостоятельно осуществлять запись в электронную очередь, а также с помощью администратора-консультанта МАУ «Люберецкий МФЦ».

5.4. Система электронного управления очередью обеспечивает:

- а) регистрацию заявителя в очереди;
- б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- в) возможность отображения статуса очереди;
- г) возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между администраторами-операторами МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности администраторов-операторов.

5.5. Электронная система управления очередью включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;
- малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте сотрудника МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;
- сенсорный экран;
- звуковые колонки с усилителем;
- компьютерную программу обслуживания очереди.

5.6. Электронная система управления функционирует в течение всего времени приема заявителей и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками МАУ «Люберецкий МФЦ».

5.7. В секторе ожидания установлена система звукового информирования, которая может так же применяться для информирования престарелых и слабовидящих заявителей.

5.8. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг;
- получение талона с реквизитами: наименование МАУ «Люберецкий МФЦ», наименование выбранной услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- номер освободившегося администратора-оператора высвечивается на центральном информационном табло и на табло окна приема и выдачи документов, напротив номера администратора-оператора высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает одну минуту, либо пока заявитель не подойдет к оператору;
- если заявитель не подходит к оператору, то администратор-оператор МАУ «Люберецкий МФЦ» по громкой связи объявляет номер талона заявителя и номер освободившегося окна приема и выдачи документов. При отсутствии заявителя его очередь автоматически переносится на несколько человек позже.

Если после повторного вызова заявитель не подходит к освободившемуся администратору-оператору, система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

5.9. Выдача талонов заявителям при подаче или получении документов (получении результатов оказания услуги) осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

5.10. В секторе ожидания размещаются:

1) платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;

2) формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

3) доступные места общего пользования, в том числе, для лиц с ограниченными возможностями.

4) детский уголок.

6. Требование к сектору приема заявителей

6.1. 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 номера «окна», в котором ведется приём универсальным специалистом МАУ «Люберецкий МФЦ».

6.2. Рабочее место универсального специалиста МАУ «Люберецкий МФЦ» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, системой электронного документооборота, печатающим и сканирующим устройствами.

6.3. Сотрудники МАУ «Люберецкий МФЦ» осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

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

6.5. В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием 2 (двух) и более посетителей одним сотрудником МАУ «Люберецкий МФЦ» не допускается.

6.6. Количество одновременно работающих окон для приема и выдачи документов и консультирования обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

6.7. Окна приема и выдачи документов не закрываются на технический перерыв одновременно.

7. Требования к центру телефонного информирования

7.1. В МАУ «Люберецкий МФЦ» организована отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заявителей, осуществляющая с помощью администратора-консультанта или в автоматическом режиме, приём и обслуживание вызовов, поступающих в МАУ «Люберецкий МФЦ», осуществляется с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и сети Интернет.

8. Порядок взаимодействия с заявителями

8.1. Консультирование (информирование) и прием заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ «Люберецкий МФЦ» предоставляются универсальными специалистами МАУ «Люберецкий МФЦ», с использованием АИС МФЦ, участвующей в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется:

- консультирование (информирование) заявителей;
- прием заявлений (запросов) и иных документов;
- выдача результата предоставления государственных и муниципальных услуг (документов, справок, мотивированных отказов).

Взаимодействие сотрудника МАУ «Люберецкий МФЦ» с представителями участников МАУ «Люберецкий МФЦ» осуществляется в порядке, установленном административном регламенте предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги, а также заключенными соглашениями о взаимодействии и информационном обмене.

8.2. Информация общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) может предоставляться с использованием средств автоинформирования.

При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

8.3. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;
- источника получения документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления государственной или муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений сотрудников МАУ «Люберецкий МФЦ» и представителей участников МАУ «Люберецкий МФЦ», осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

8.5. Сотрудники МАУ «Люберецкий МФЦ», в соответствии с возложенными обязанностями, отслеживают своевременность предоставления государственных и муниципальных услуг, по заявлениям, поступившим через МАУ «Люберецкий МФЦ».

9. Требования к порядку информирования о предоставлении услуг

9.1. Информирование заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МАУ «Люберецкий МФЦ».

Информация о государственных и муниципальных услугах предоставляется бесплатно.

9.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- 1) при личном обращении заявителя – непосредственно сотрудниками МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- 2) по телефону – сотрудника телефонного центра МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- 3) с использованием средств электронного информирования – информационных киосков;
- 4) с использованием Интернет-сайта МАУ «Люберецкий МФЦ»;
- 5) по электронной почте;
- 6) с использованием средств массовой информации;

7) издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

9.3. При ответах на устные обращения, телефонные звонки администратор-консультант подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

9.4. При невозможности сотрудника МАУ «Люберецкий МФЦ», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

9.5. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МАУ «Люберецкий МФЦ», или заполненной формы вопроса с сайта МАУ «Люберецкий МФЦ», содержащей запрос заявителя, сотрудники МАУ «Люберецкий МФЦ» в течение трех рабочих дней подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам.

9.6. По вопросам, не входящим в компетенцию МАУ «Люберецкий МФЦ» данные обращения направляются по принадлежности в электронном виде, либо заявителю разъясняется невозможность предоставления услуги.

9.7. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МАУ «Люберецкий МФЦ», по вопросам, относящимся к компетенции участников МАУ «Люберецкий МФЦ», ответственный сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» в день получения такого обращения либо на следующий рабочий день, при наличии всей необходимой информации, передает поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты участника МАУ «Люберецкий МФЦ» для принятия обращений заявителей.

9.8. Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется сотрудниками МАУ «Люберецкий МФЦ» при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернет, телефонной связи, посредством электронной почты.

9.9. Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в установленном порядке.

9.10. С момента приема документов в МАУ «Люберецкий МФЦ», заявитель имеет право на получение сведений о ходе и результатах предоставления государственной и муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения МАУ «Люберецкий МФЦ».

9.11. Для получения сведений о ходе и результатах предоставления муниципальной 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.

10. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг

10.1. Прием заявителей в МАУ «Люберецкий МФЦ» ведется в соответствии с графиком (режимом) работы, предусмотренным разделом 2 настоящего Регламента.

10.2. Консультации по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг предоставляются специалистами МАУ «Люберецкий МФЦ».

10.3. При предоставлении государственных и муниципальных услуг соблюдаются следующие временные режимы, относящиеся к порядку приема заявителей.

Наименование временного режима	Максимальная величина временного режима
Время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг	15 минут
Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата предоставления государственных и муниципальных услуг	15 минут
Время ожидания при обращении за предоставлением государственной и муниципальной услуги по предварительной записи	10 минут с момента времени, на который была осуществлена запись
Время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственных и муниципальных услуг	В соответствии с Регламентом оказания государственной и муниципальной услуги

10.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- по существу, предоставляемой услуги;
- перечень и содержание документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- источник получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- время приема и выдачи документов;
- сроки и порядок предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений сотрудников МАУ «Люберецкий МФЦ» осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

10.5. Порядок приема заявлений, документов при предоставлении государственной и муниципальной услуги, а также порядок выдачи результата установлен настоящим Регламентом, а также Административными регламентами предоставления соответствующих государственных (муниципальных) услуг и Соглашениями о взаимодействии и информационном обмене, заключенными с участниками МАУ «Люберецкий МФЦ».

11. Организационное обеспечение по взаимодействию с заявителями

11.1. Система обслуживания заявителей в МАУ «Люберецкий МФЦ» организуется таким образом, чтобы с минимальными затратами обеспечить выполнение требований настоящего Регламента.

11.2. На сотрудников МАУ «Люберецкий МФЦ» возлагаются функции по организации обслуживания заявителей:

- прием и обработка заявления и документов, консультирование по запросу при личном обращении заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- консультирование по телефону по запросу заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с участниками МАУ «Люберецкий МФЦ», предоставляющими государственные и муниципальные услуги посредством межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и

информационном обмене с участниками МАУ «Люберецкий МФЦ» и если иное не предусмотрено федеральным законом;

- уведомление заявителя о готовности выдачи результата предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителю (представителю заявителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя либо полномочия представителя заявителя;

- работа с жалобами заявителей;

- формирование дел заявителя состоящее из документов, полученных от заявителя, результатов государственных и муниципальных услуг, иных документов (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном виде и (или) в электронном виде;

- мониторинг степени удовлетворенности заявителей;

- сбор и предоставление руководству МАУ «Люберецкий МФЦ» соответствующих отчетов по взаимодействию с заявителями.

- изучение законодательства РФ, относящегося к предоставлению государственных и муниципальных услуг, а также обучение и повышение квалификации.

11.3. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей МАУ «Люберецкий МФЦ» обеспечивает наличие:

- квалифицированных сотрудников, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию обслуживания заявителей;

- соответствующие настоящему Регламенту помещения для приема заявителей;

- заключение соглашений о взаимодействии с участниками МАУ «Люберецкий МФЦ» (территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, непосредственно участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МАУ «Люберецкий МФЦ»);

- предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с соответствующими административными регламентами;

- современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющее обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МАУ «Люберецкий МФЦ»;

- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) на действия (бездействия), а также принимаемых решений сотрудниками МАУ «Люберецкий МФЦ» в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

12. Основные критерии и параметры взаимодействия с заявителями

12.1. Эффективный процесс взаимодействия с заявителями характеризуется следующими параметрами:

- своевременность, единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

- индивидуальный подход к заявителям;

- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

- уменьшение итерационных издержек.

12.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия с заявителями при оказании услуг являются:

- обеспечение качества предоставления услуг;

- обеспечение качества обслуживания заявителей.

13. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей

13.1. Правила настоящего Регламента рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» в своём лице представляет учреждение и отношение учреждения к заявителю.

13.2. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» должен оперативно и качественно обслуживать заявителя.

13.3. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя.

13.4. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» всегда первым приветствует заявителя.

13.5. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения.

13.6. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» относится ко всем заявителям равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.

13.7. Особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей:

– Сотруднику МАУ «Люберецкий МФЦ» необходимо внимательно выслушать заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации;

13.8. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет.

13.9. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

13.10. При взаимодействии с заявителем специалист МАУ «Люберецкий МФЦ» не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать заявителя иными способами.

13.11. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

13.12. При невозможности сотрудником МАУ «Люберецкий МФЦ», принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителя, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

13.13. Сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14. Порядок ведения приема по телефону

14.1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МАУ «Люберецкий МФЦ» подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности сотрудника, 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.

15. Порядок приема заявителей.

15.1. Прием заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Заявитель, обратившийся в МАУ «Люберецкий МФЦ», заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

15.2. Очередность определяется при обращении заявителя к терминалу электронной очереди, выдающему номерной талон, в котором также указывается фамилия заявителя.

15.3. Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность сотрудника МАУ «Люберецкий МФЦ». При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале.

15.4. Сотрудники МАУ «Люберецкий МФЦ» по приему/выдаче документов осуществляют прием документов от заявителей в следующей последовательности:

– в порядке, предусмотренном соответствующими административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Административными регламентами), принимают от заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется на базе МАУ «Люберецкий МФЦ», контактные данные заявителя;

– в порядке, предусмотренном Административными регламентами, принимают от заявителей документы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг;

– в порядке, предусмотренном Административным регламентом, проверяют правильность оформления заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям соответствующих Административных регламентов. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляют заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

– осуществляют подробное информирование и консультирование по предоставляемым услугам;

– регистрируют обращения заявителей (в том числе и устные), предоставленные заявителем заявления, а также прилагающиеся документы с использованием АИС МФЦ;

– предоставляют заявителю расписку в 2 (двух) экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, осуществившему информирование (консультирование), выдается на руки заявителю. На расписке также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги (если такой срок установлен). Получение заявителем расписки подтверждает факт приемки комплекта документов от заявителя, осуществления информирования (консультирования).

15.5. В порядке, предусмотренном Административным регламентом, заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, направленных в соответствующие органы и организации для получения государственной или муниципальной услуги.

16. Порядок выдачи заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг

16.1. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется в следующей последовательности:

а) заявитель уведомляется сотрудником МАУ «Люберецкий МФЦ» по телефону или электронной почте о готовности пакета документов по результатам предоставления

услуги в течение 2 (двух) рабочих дней после получения последнего документа, определенного Административным регламентом;

б) сотрудник МАУ «Люберецкий МФЦ» сообщает заявителю (по телефону или лично при явке заявителя) дату и время приема в МАУ «Люберецкий МФЦ»;

в) в порядке, определенном соответствующим Административным регламентом, результаты предоставления услуги выдаются заявителю, при предъявлении следующих документов, если иное не установлено Административным регламентом:

– документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя,

– первого экземпляра расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданной заявителю либо его представителю в день подачи заявления. В случае утери заявителем расписки, результат предоставления государственной или муниципальной услуги выдаётся на руки заявителю при предъявлении паспорта, представителю заявителя при предъявлении паспорта и надлежащем образом оформленной доверенности,

– документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя);

г) заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго экземпляра выписки.

17. Порядок взаимодействия МАУ «Люберецкий МФЦ» с участниками МФЦ

17.1. Взаимодействие МАУ «Люберецкий МФЦ» и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления и (или) организации, участников МАУ «Люберецкий МФЦ», осуществляется в соответствии с требованиями, установленными соответствующими правовыми актами, а также Административными регламентами, Соглашениями о взаимодействии и информационном обмене.

17.2. Государственные и муниципальные услуги в МАУ «Люберецкий МФЦ» предоставляются сотрудниками МАУ «Люберецкий МФЦ», которые осуществляют приём, обработку и выдачу документов (информации), консультирование и информирование.

17.3. Сотрудники МАУ «Люберецкий МФЦ», уполномоченные на прием и формирование документов от заявителя, передают представителю участника МАУ «Люберецкий МФЦ» полный пакет документов в соответствии с требованиями соответствующего Административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг.

17.4. Сотрудники МАУ «Люберецкий МФЦ» принимают от представителей участников МАУ «Люберецкий МФЦ» результат услуги в соответствии с требованиями соответствующего Административного регламента предоставления государственных и муниципальных услуг.

18. Хранение документов в МАУ «Люберецкий МФЦ»

18.1. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги в МАУ «Люберецкий МФЦ» хранится в течение установленного соответствующим Административным регламентом срока его хранения, после чего передается в установленном порядке соответствующему участнику МАУ «Люберецкий МФЦ».

19. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей руководителем МАУ «Люберецкий МФЦ»

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

19.2. Прием заявителей директором МАУ «Люберецкий МФЦ» МАУ «Люберецкий МФЦ» ведется каждую среду с 14-00 до 16-00.

19.3. Поступившие в МАУ «Люберецкий МФЦ» письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления и передаются в тот же день директору МАУ «Люберецкий МФЦ». После рассмотрения директором МАУ «Люберецкий МФЦ» обращения передаются соответствующему специалисту (структурному подразделению) для рассмотрения.

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

Обращения заявителей, содержащие обжалование приказов (распоряжений) директора МАУ «Люберецкий МФЦ» направляются на имя учредителя МАУ «Люберецкий МФЦ», руководителю муниципального образования Люберецкий муниципальный район Московской области.

Обращения заявителей, содержащие несколько не связанных друг с другом вопросов, могут направляться в исполнительные органы государственной власти и другие органы, и организации для рассмотрения и подготовки ответов по каждому вопросу. Передача обращения из одного структурного подразделения МАУ «Люберецкий МФЦ» в другое, осуществляется по решению директора МАУ «Люберецкий МФЦ» на основании мотивировочной служебной записки должностного лица (структурного подразделения) в течение одного рабочего дня.

Обращения заявителей рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей (при повторном обращении заявителей) производится в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

Если в ответах заявителям сообщаются меры, которые будут приняты по решению их проблем, то такие обращения ставятся специалистом по контролю на дополнительный контроль. Сроки дополнительного контроля согласовываются с руководителем, курирующим данные вопросы.

19.4. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие направленные тексты или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МАУ «Люберецкий МФЦ» не рассматриваются.

В МАУ «Люберецкий МФЦ», если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов МАУ «Люберецкий МФЦ», по проведению

экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций. В указанных случаях об этом информируются заявители.

Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в правоохранительные органы.

Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в дела в структурных подразделениях МАУ «Люберецкий МФЦ» в соответствии с номенклатурой дел.

19.5. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на должностное лицо (структурное подразделение) МАУ «Люберецкий МФЦ».

20. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

20.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МАУ «Люберецкий МФЦ» осуществляется ответственным сотрудником в соответствии с требованиями, изложенными в Инструкции по делопроизводству в МАУ «Люберецкий МФЦ», утвержденной приказом директора МАУ «Люберецкий МФЦ».

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

20.3. К входящей корреспонденции (далее - документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МАУ «Люберецкий МФЦ», регистрируются уполномоченным на то сотрудником МАУ «Люберецкий МФЦ», на которого возложена функциональная обязанность делопроизводителя. Незарегистрированные документы к рассмотрению не принимаются. Директор МАУ «Люберецкий МФЦ» несет персональную ответственность в случае рассмотрения документов без соблюдения установленного порядка регистрации. Зарегистрированные документы в день поступления передаются директору МАУ «Люберецкий МФЦ».

20.4. Контроль за сроками прохождения входящей корреспонденции осуществляется делопроизводителем МАУ «Люберецкий МФЦ».

20.5. 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 директора МАУ «Люберецкий МФЦ» и одновременно информирует заявителя и уполномоченного специалиста МАУ «Люберецкий МФЦ» об изменении срока исполнения документа. При временном отсутствии ответственного исполнителя, контрольный документ, по согласованию с руководителем МАУ «Люберецкий 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 МАУ «Люберецкий МФЦ» после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждением исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

20.6. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МАУ «Люберецкий МФЦ», письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие

документы МАУ «Люберецкий МФЦ», подготовленные в адрес исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных органов и организаций, а также граждан.

21. Предоставление дополнительных услуг в МАУ «Люберецкий МФЦ»

21.1. МАУ «Люберецкий МФЦ» может организовывать прием платежей от физических лиц;

21.2. МАУ «Люберецкий МФЦ» может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

Порядок исчисления платы за выезд работника многофункционального центра к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра осуществляется бесплатно, утверждаются актом высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

21.3. МАУ «Люберецкий МФЦ» может организовывать предоставление следующих дополнительных услуг: юридические консультации, оказание посреднических услуг, при покупке, продаже, аренде нежилого недвижимого имущества, оказание услуг по оформлению (заполнению) бланков документов, фотографирование, ксерокопирование, услуги по отправке/приему электронной почты, факсов, копировально-множительные услуги, услуги по доступу граждан и юридических лиц к правовым информационным ресурсам, в том числе Интернет.

22. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг

22.1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее – обращение) на действия (бездействия) МАУ «Люберецкий МФЦ», должностного лица и решения, принимаемые в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, в вышестоящие органы, органы местного самоуправления, судебные органы.

22.2. Заявители могут обжаловать действие (бездействие) должностных лиц МАУ «Люберецкий МФЦ»:

а) директору МФЦ;

б) Руководителю муниципального образования Люберецкий муниципальный район Московской области;

в) в Люберецкий городской суд.

22.3. Предметом обжалования может быть:

а) нарушение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) требование по предоставлению документов, не предусмотренных соответствующим Административным регламентом;

в) некорректное поведение должностных лиц по отношению к заявителю;

г) некомпетентная консультация, данная должностным лицом заявителю.

22.4. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МАУ «Люберецкий МФЦ»: 140000, Московская область, г. Люберцы, Октябрьский

проспект, д.190) или в форме электронного сообщения по адресу: Lub-mfc@mail.ru а также обратиться лично к должностному лицу во время приема.

Информация о личном приеме директора МАУ «Люберецкий МФЦ» помещена на наглядных стендах, размещена на сайте в Интернете. Также в МАУ «Люберецкий МФЦ» для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги жалоб и предложений. Книга жалоб и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

22.5. Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных сотрудников, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) дачи ответа;

- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия;

- письменное обращение (электронное сообщение) должно быть рассмотрено в установленные законодательством сроки.

22.6. При рассмотрении устных обращений граждан необходимо:

- внимательно выслушать и разобраться в предмете обращения;

- принимать обоснованные решения и обеспечивать правомерное и своевременное исполнение решений;

- своевременно сообщать гражданам в письменной либо устной форме о решениях, принятых по обращению, а в случае их отклонения – обосновывать причины;

- по просьбам граждан разъяснять дальнейший порядок обжалования;

22.7. В письменной жалобе (электронном сообщении) заявителем указываются:

- наименование МАУ «Люберецкий МФЦ», либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- контактный почтовый адрес и номер телефона;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений).

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

- обстоятельства на основании, которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимыми сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

22.8. При рассмотрении жалобы заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, уведомление о переадресации письменной жалобы органам (лицам, организациям) в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

22.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо отказе в удовлетворении.

22.10. Жалобы заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобе вопросов.

22.11. МАУ «Люберецкий МФЦ» вправе оставить жалобу без ответа по существу в следующих случаях:

- при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если в письменной жалобе (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу.

- если в письменной жалобе (электронном сообщении) заявителя 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, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

22.12. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а к сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

22.13. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в Люберецкий городской суд в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.

23. Ответственность за организацию предоставления информации

23.1. Несоблюдение требований настоящего Регламента сотрудниками МАУ «Люберецкий МФЦ» влечет дисциплинарную ответственность.

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

23.3. Сотрудники МАУ «Люберецкий 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.