

АДМИНИСТРАЦИЯ УВЕЛЬСКОГО

МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20 декабря 2013 г. N 1640

п. Увельский Челябинской области

Об утверждении Стандарта качества предоставления

администрацией Увельского муниципального района

муниципальной услуги по приему, регистрации,

направлению и выдаче документов, информированию

и консультированию потребителей услуги: физических

и юридических лиц

С целью внедрения принципов и методов бюджетирования, ориентированных на результат повышения качества муниципальных услуг, в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Увельского муниципального района,

АДМИНИСТРАЦИЯ УВЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить [Стандарт](#Par51) качества предоставления администрацией Увельского муниципального района муниципальной услуги по приему, регистрации, направлению и выдаче документов, информированию и консультированию потребителей услуги: физических и юридических лиц (Стандарт качества прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 28.05.2013 г.

3. Комитету по работе с обращениями граждан общественность и СМИ администрации района (Пуцунтян Н.В.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Первого заместителя Главы района Рослова С.Г.

 Глава района А.Г. Литовченко

Приложение

к постановлению администрации

Увельского муниципального района

от 20.12.2013 г. N 1640

**СТАНДАРТ**

**качества предоставления администрацией Увельского муниципального района муниципальной услуги по приему, регистрации, направлению и выдаче**

**документов, информированию и консультированию потребителей услуги: физических**

**и юридических лиц**

I. Общие положения

1. Наименование муниципальной услуги "Прием, регистрация, направление и выдача документов, информирование и консультирование потребителей услуги: физические и юридические лица" (далее - муниципальная услуга).

2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Увельского муниципального района.

В предоставлении муниципальной услуги участвует муниципальное автономное учреждение Увельского муниципального района "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг" (далее - Учреждение).

При предоставлении муниципальной услуги Учреждение взаимодействует с:

- управлением делами администрации Увельского муниципального района;

- правовым управлением администрации Увельского муниципального района;

- комитетом по управлению имуществом администрации Увельского муниципального района;

- отделом архитектуры и градостроительства администрации Увельского муниципального района;

- отделом жилищной политики администрации Увельского муниципального района;

- управлением социальной защиты населения администрации Увельского муниципального района;

- комитетом по экономике администрации Увельского муниципального района;

- управлением образования администрации Увельского муниципального района;

- архивным отделом администрации Увельского муниципального района;

- комитетом культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района;

- отделом записи актов гражданского состояния администрации Увельского муниципального района;

- муниципальным бюджетным учреждением здравоохранения «Увельская центральная районная больница»;

- Управлением Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии по Челябинской области;

- Филиалом федерального государственного бюджетного учреждения "Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии" по Челябинской области";

- Управлением Федеральной налоговой службы России по Челябинской области;

- Управлением Федеральной миграционной службы России по Челябинской области.

Процедура взаимодействия с вышеуказанными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о порядке, условиях и правилах информационного взаимодействия.

3. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 27.07.2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) Федеральный закон от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;

4) Федеральный закон от 12.01.1996 г. N 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

5) Федеральный закон 03.11.2006 N 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. N 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

7) Устав Увельского муниципального района.

4. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

5. Единица измерения услуги - обращения (заявления, запросы) потребителей муниципальной услуги, указанных в [пункте 11](#Par144) настоящего Стандарта, по которым осуществляется взаимодействие с органами исполнительной власти, ответственными за предоставление государственных (муниципальных) услуг, указанных в [пункте](#Par119) 8 настоящего Стандарта (далее - обращение).

6. Объем муниципальной услуги - количество обращений потребителей муниципальной услуги, по которым осуществляется взаимодействие с органами исполнительной власти, ответственными за предоставление государственных (муниципальных) услуг.

7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

1) наличие в публичном доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях муниципальной услуги, включая льготную категорию граждан);

2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

3) условия размещения и режим работы Учреждения;

4) наличие специального технического оснащения Учреждения;

5) наличие требований и технологии предоставления муниципальной услуги Учреждением;

6) наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

7) наличие систем внутреннего и внешнего контроля за предоставлением муниципальной услуги Учреждением;

8) наличие у Учреждения помещения для размещения многофункционального центра по приему населения, предназначенных для работы с заявителями (далее - центры), на праве оперативного управления, собственности, аренды, безвозмездной аренды, отвечающих требованиям, установленным Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. N 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

9) соответствие помещения Учреждения санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности;

10) наличие сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием;

11) наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения безопасности при осуществлении деятельности по предоставлению муниципальной услуги.

II. Требования к предоставлению муниципальной услуги

8. Муниципальная услуга, предоставляемая Учреждением, включает в себя:

1) организацию централизованного предоставления:

- государственных услуг, предоставляемых федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

- муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга) - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

2) создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов физическим, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям с соблюдением требований к комфортности на основе соглашений между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - органы, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги), а также организациями, участвующими в предоставлении таких услуг;

3) информирование физических лиц, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей о порядке и условиях предоставления государственных (муниципальных) услуг;

4) обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг;

5) организацию и обеспечение информационного обмена данными между органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги, а также организациями, участвующими в предоставлении таких услуг, на основе соглашений между ними;

6) обеспечение деятельности информационно-коммуникационной системы по организации централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе Учреждения;

7) консультационную деятельность;

8) курьерскую деятельность;

9) прием документов, необходимых органам, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги, а также организациям, участвующим в предоставлении таких услуг;

10) выдачу документов, являющихся результатом предоставления органами государственных (муниципальных) услуг (далее - итоговые документы);

11) обработку персональных данных, связанных с предоставлением органами государственных (муниципальных) услуг.

Виды деятельности, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги, определяются уставом Учреждения.

9. Организация централизованного предоставления органами государственных (муниципальных) услуг на базе Учреждения осуществляется по следующим направлениям:

- услуги в сфере земельных отношений;

- услуги в сфере имущественных отношений;

- услуги в сфере архитектуры и градостроительства;

- услуги в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

- услуги в сфере социальной поддержки населения.

10. Процесс предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе Учреждения организовывается следующими способами:

1) прием обращения и документов, необходимых органам, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги, и выдача итоговых документов осуществляются сотрудниками Учреждения. Для исполнения обращения и документы, передаются в орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги, и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

2) прием, обработка и выдача документов (информации) в Учреждении осуществляются сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности которых, организуются специальные рабочие места.

11. Потребителями муниципальной услуги являются лица, заинтересованные в получении государственной (муниципальной) услуги, обратившиеся в качестве заявителей для предоставления такой услуги органом, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги (далее - заявители):

1) юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;

2) индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;

3) физические лица.

От имени юридических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления муниципальной услуги могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности и представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

От имени физических лиц обращаться по вопросам предоставления муниципальной услуги могут:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;

- опекуны недееспособных граждан;

- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

Муниципальная услуга предоставляется всем желающим без возрастных ограничений.

12. Основанием для предоставления муниципальной услуги Учреждением является обращение заявителей о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой на основе соглашений между органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги и Учреждением.

13. Результатом предоставления Учреждением муниципальной услуги является совершение действий и (или) принятие решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением заявителей в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей.

14. Основанием для отказа в предоставлении Учреждением муниципальной услуги является отсутствие государственной (муниципальной) услуги в перечне услуг, предоставление которых организовано на базе Учреждения в рамках соглашений с органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги.

15. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых органам, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги:

1) представлен неполный пакет документов (за исключением документов, подлежащих представлению в рамках межведомственного взаимодействия);

2) в заявлении не указаны сведения, необходимые для направления межведомственных запросов (в случае если заявителем не представлены документы, подлежащие представлению в рамках межведомственного взаимодействия);

3) заявление и документы поданы ненадлежащим лицом;

4) заявление и документы содержат подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные исправления, тексты написаны неразборчиво;

5) представленные заявителем копии документов являются нечитаемыми;

6) фамилии, имена, отчества, адреса написаны не полностью;

7) заявление и документы исполнены карандашом;

8) заявление и документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

9) специалисту Учреждения не представлены оригиналы документов, в случае, если их предоставление предусмотрено административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги;

10) копии документов, направленные заявителем по почте, не удостоверены нотариально.

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Помещение центра располагается на нижних этажах зданий и имеют отдельный вход. Помещение центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Муниципальное автономное учреждение Увельского муниципального района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг», а также информацию о режиме работы центра.

Вход в помещение центра и выход из него оборудуется соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

На территории, прилегающей к месторасположению центра, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, при наличии технической возможности.

В помещении центра оборудуются секторы для информирования, ожидания и приема граждан.

Прием заявителей ведется либо с помощью электронной системы управления очередью или, в случае отсутствия подобной системы, в порядке живой очереди.

Помещение центра должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Помещение центра обеспечивается системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В помещении центра на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

В помещении центра предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета).

Для ожидания приема заявителями, заполнения ими необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, места ожидания обеспечиваются бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении центра.

В секторе ожидания может размещаться платежный терминал отделения банка по приему платежей.

Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место специалиста Учреждения оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Специалисты Учреждения соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения, одежда и обувь сотрудников Учреждения должна быть классического стиля, неяркой расцветки.

17. Место нахождения Учреждения:

Челябинская область, Увельский район, пос. Увельский, ул. Кирова, д. 2, тел. 8 (35166) 3-17-08, 3-21-78, 3-24-72.

18. Режим работы Учреждения закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка. Время работы Учреждения должно быть не ранее 8-00 и не позднее 22-00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| День недели |  Время приема  заявлений и  документов от  заявителей  |  Время выдачи  запрашиваемых  документов (мотивированных отказов)  заявителям  | Время обработки и учета  обращений  заявителей  |  Перерыв  |
| Понедельник | Неприемный день | Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливаетсяправилами служебного распорядка с соблюдением графика (режима) работыс заявителями  |
| Вторник  | с 9-00 до 20-00 | с 9-00 до 20-00 | с 9-00 до 20-00 |
| Среда  | с 9-00 до 17-00 | с 9-00 до 17-00 | с 9-00 до 17-00 |
| Четверг  | с 9-00 до 17-00 | с 9-00 до 17-00 | с 9-00 до 17-00 |
| Пятница  | с 9-00 до 17-00 | с 9-00 до 17-00 | с 9-00 до 17-00 |
| Суббота  | с 9-00 до 14-00 | с 9-00 до 14-0 | с 9-00 до 14-00 |
| Воскресенье |  Выходной день  |

20. Информацию о месте нахождения и графике работы Учреждения можно получить:

- на официальном сайте администрации района www.admuvelka.ru;

- на информационных стендах в помещении Учреждаения;

- на информационных стендах в органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги.

21. Срок предоставления органами государственных (муниципальных) услуг определяется административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг и исчисляется со дня регистрации в Учреждении заявления и документов, необходимых для предоставления органами государственных (муниципальных) услуг.

22. Основаниями для начала действий по предоставлению Учреждением муниципальной услуги является обращение заявителя в Учреждение с комплектом документов, необходимых для предоставления органами государственной (муниципальной) услуги:

- при личном обращении в центр по адресу, указанным в [пункте 17](#Par194) настоящего Стандарта;

- в письменном виде по почтовому адресу Учреждения: 457000, Российская Федерация, Челябинская область, Увельский район, пос. Увельский, ул. Кирова, д. 2, МАУ Увельского муниципального района «МФЦ».

- в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг http://www.gosuslugi.ru/ru (далее - Портал).

23. Прием документов от заявителей при личном обращении в центр осуществляется сотрудниками Учреждения в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы центра.

Специалист Учреждения:

1) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность; документ, подтверждающий полномочия представителя; проверяет доверенность на соответствие требованиям законодательства;

2) проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия требованиям законодательства, удостоверяясь, что:

- копии документов, поданные заявителем непосредственно в Учреждение, соответствуют оригиналам, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием даты заверения, должности, фамилии и инициалов. Подлинность копий документов удостоверяется также подписью заявителя;

- отсутствуют основания для отказа в приеме документов, необходимых органу для предоставления государственной (муниципальной) услуги, перечисленные в [пункте 15](#Par157) настоящего Стандарта.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, необходимых органу для предоставления государственной (муниципальной) услуги, указанных в [пункте 15](#Par157) настоящего Стандарта, специалист Учреждения принимает заявление и прилагаемые к нему документы. В этом случае заявитель, непосредственно обратившийся в Учреждение, предупреждается о возможном отказе в приеме документов, о чем заявителем составляется расписка, которая приобщается к делу заявителя;

3) регистрирует поступившее обращение:

- проставляет регистрационный штамп с указанием регистрационного номера и даты поступления, должности, фамилии и инициалов;

4) формирует контрольный лист документа;

- фиксирует факт принятия/передачи обращения в Учреждения;

5) формирует и выдает заявителю расписку в получении документов, содержащую:

- перечень приложенных документов с указанием их наименования, реквизитов;

- количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий), а также количество листов в каждом экземпляре документа;

- регистрационный номер и дату принятия обращения;

- срок окончания предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Общий максимальный срок приема документов от одного заявителя не должен превышать 15 минут.

6) осуществляет проверку обращения и приложенных документов на комплектность, а также на соответствие требованиям, установленным в [пункте 15](#Par157) настоящего Стандарта.

В случае если в ходе проверки документов выявлены основания для отказа в приеме документов, необходимых органам для предоставления государственной (муниципальной) услуги, указанных в [пункте 15](#Par157) настоящего Стандарта, специалист Учреждения подготавливает письменный мотивированный отказ в приеме документов, необходимых органам для предоставления государственной (муниципальной) услуги, не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации заявления. После подписания руководителем Учреждения письменный мотивированный отказ в приеме документов направляется заявителю по почте по адресу, указанному в обращении. Сканированная копия письменного мотивированного отказа в приеме документов прикрепляется специалистом Учреждения к контрольному листу документа, обращение снимается с контроля.

Письменный мотивированный отказ в приеме документов должен содержать причины отказа, ссылку на соответствующий пункт административного регламента или нормативный правовой акт и предлагаемые заявителю действия.

В случае если заявителем самостоятельно не представлены документы, находящиеся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, подведомственных государственному органу или органу местного самоуправления организациях, специалист Учреждения не позднее 1 рабочего дня с даты поступления обращения с комплектом документов в Учреждения, в соответствии с заключенным соглашением об информационном взаимодействии направляет в соответствующий орган (организацию) межведомственный запрос о предоставлении документов и (или) сведений, необходимых органам для предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Дата и способ направления межведомственного запроса фиксируется специалистом Учреждения в контрольном листе документа.

После поступления ответа на межведомственный запрос специалист Учреждения фиксирует в контрольном листе документа дату его поступления в Учреждение.

В случае если ответ на межведомственный запрос представлен в электронной форме, специалист Учреждения распечатывает электронную форму документа на бумажном носителе. Электронная форма документа на бумажном носителе заверяется подписью уполномоченного лица и оттиском печати Учреждения, после чего приобщается специалистом Учреждения к делу заявителя.

В случае если ответ на межведомственный запрос представлен на бумажном носителе специалист Учреждения оригинал ответа на межведомственный запрос приобщает к делу заявителя;

7) формирует дело заявителя: в соответствии с распиской в получении документов прошивает и нумерует все листы, заверяет своей подписью с указанием должности, фамилии и инициалов (контрольный лист подшивается первым листом). Оригиналы документов, подлежащие возврату заявителю, подшиваются к делу заявителя отдельным файлом;

8) фиксирует в контрольном листе документа факт передачи дела заявителя в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу;

9) распечатывает информацию о передаваемых в орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги, заявлениях (реестр) в двух экземплярах, указывает должность, фамилию, инициалы, дату и время составления реестра, удостоверяет своей подписью;

10) передает дело заявителя в орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги, не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения, через курьера Учреждения по реестру.

Один экземпляр реестра с делами заявителей передает через курьера Учреждения в орган, участвующий в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

Второй - с отметкой о принятии дел специалистом органа, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги, возвращается через курьера Учреждения специалисту Учреждения в день передачи обращений в орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги.

Специалист Учреждения обеспечивает сохранность реестра.

24. Заявитель вправе отозвать обращение о предоставлении органом государственной (муниципальной) услуги на любой стадии процесса предоставления такой услуги.

Отзыв заявления осуществляется путем подачи в Учреждение заявления о прекращении делопроизводства и возврате ранее представленных заявителем документов.

Срок возврата документов при отзыве обращения не должен превышать 5 дней с момента получения от заявителя в письменной форме заявления об отзыве обращения и возврате документов.

25. После завершения органом, предоставляющим государственные (муниципальные) услуги, административных процедур по предоставлению государственной (муниципальной) услуги и подготовки итоговых документов ответственный специалист соответствующего органа передает контрольный лист и итоговые документы в течение 1 дня через курьера Учреждения для регистрации в Учреждении и вручения заявителю.

26. Выдача итоговых документов заявителям осуществляется при личном обращении в Учреждение по адресу, указанным в [пункте 17](#Par194) настоящего Стандарта, за исключением случаев, предусмотренных административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

27. Специалист Учреждения:

1) принимает от курьера Учреждения итоговые документы;

2) фиксирует в контрольном листе документа дату поступления итоговых документов из органа, предоставляющего государственные (муниципальные) услуги, осуществлявшего их подготовку, снимает дело с контроля.

В случае поступления некомплектных итоговых документов, выявления иных нарушений требований, установленных требованиями административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, к оформлению итоговых документов, специалист Учреждения принимает меры для устранения выявленных нарушений;

3) сканирует итоговые документы;

4) своевременно в течение 1 рабочего дня информирует заявителя по телефону, указанному в заявлении, о возможности получения итоговых документов;

5) в день явки при предъявлении заявителем (его представителем) документа, удостоверяющего личность; документа, подтверждающего полномочия представителя; документа, подтверждающего полномочия лица действовать от имени юридического лица без доверенности, предлагает ознакомиться с итоговыми документами либо письменным мотивированным отказом в предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

6) фиксирует в журнале выдачи итоговых документов наименование, реквизиты документов, количество экземпляров, данные о получателе (заявителе либо уполномоченном лице), предлагает получателю расписаться в расписке, после чего выдает итоговые документы получателю.

28. В случае, когда заявитель не получил итоговый документ по истечении 30 дней со дня поступления итоговых документов в Учреждение, специалист Учреждения передает документы ведущему документоведу со служебной запиской.

По истечении 90 дней со дня поступления итоговых документов в Учреждение, в случае неполучения их заявителем, ведущий документовед Учреждения возвращает итоговые документы с сопроводительным письмом за подписью руководителя Учреждения в орган, предоставляющий государственные (муниципальные) услуги.

III. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги

29. Информация о порядке предоставления Учреждением муниципальной услуги, предоставления органами государственных (муниципальных) услуг может быть предоставлена заявителям:

1) непосредственно в помещении Учреждения на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки), при личном консультировании специалистом Учреждения;

2) с использованием средств телефонной связи;

3) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

4) по письменному обращению граждан и юридических лиц в Учреждение;

5) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

6) путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок и т.д.);

7) путем изготовления и размещения баннеров;

8) путем размещения стендов, объявлений в помещениях органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, в том числе в местах массового скопления людей (например, в почтовых отделениях, отделениях кредитных и банковских организаций).

Основными требованиями к информированию заявителей о предоставлении Учреждением муниципальной услуги, предоставления органами государственных (муниципальных) услуг являются:

1) достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

2) четкость в изложении информации об административных процедурах;

3) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

4) удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

5) оперативность предоставления информации об административных процедурах.

На информационных стендах в помещении Учреждения и Интернет-сайте Учреждения или органа местного самоуправления осуществляется информирование о порядке предоставления органами государственных (муниципальных) услуг, включая информацию:

1) о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставление которых организовано на базе Учреждения, органах, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги и организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

2) о сроках предоставления органами государственных (муниципальных) услуг;

3) о перечнях документов, необходимых для предоставления органами государственных (муниципальных) услуг и требования, предъявляемые к этим документам;

4) извлечения из нормативно-правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению органами государственных (муниципальных) услуг;

5) тексты административных регламентов с приложениями (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах);

6) блок-схемы и краткое описание порядка предоставления органами государственных (муниципальных) услуг;

7) образцы оформления документов, необходимых для предоставления органами государственных (муниципальных) услуг, и требования к ним;

8) режим работы, адрес, график работы Учреждения;

9) основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления органами государственных (муниципальных) услуг;

10) порядок получения консультаций, информирования о ходе предоставления органами государственных (муниципальных) услуг;

11) о порядке обжалования действий (бездействий), а также решений должностных лиц органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги и организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

12) о порядке обжалования действий (бездействий), а также принимаемых решений работников Учреждения в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);

13) другая информация, необходимая для предоставления органами государственных (муниципальных) услуг.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Специалист Учреждения должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста Учреждения ответить на вопрос немедленно, заинтересованному лицу по телефону в течение двух дней сообщают результат рассмотрения вопроса.

Заявитель может выбрать два варианта информирования при устном личном обращении:

1) в режиме общей очереди в дни приема специалистов Учреждения;

2) по предварительной записи.

Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не должно превышать 15 минут; время ожидания в очереди для подачи документов не должно превышать 15 минут; время ожидания в очереди для получения документов не должно превышать 15 минут.

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении заявителя, так и по телефону. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в книгу записи заявителей для получения консультаций, которая ведется на бумажном или электронном носителе. Заявителю сообщается время и номер окна Учреждения, в которое ему следует обратиться.

В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист Учреждения назначает заявителю удобное для него время для получения окончательного и полного ответа на поставленные вопросы.

Информация по телефону, а также при устном личном обращении предоставляется по следующим вопросам:

1) режим работы Учреждения;

2) полный почтовый адрес Учреждения;

3) способы заполнения заявлений для предоставления государственных (муниципальных) услуг;

4) перечень государственных (муниципальных) и иных услуг, предоставление которых организовано на базе Учреждения;

5) перечень категорий заявителей, имеющих право на получение государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе Учреждения;

6) основания для отказа в предоставлении органами государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе Учреждении;

7) порядок обжалования решений, действия (бездействия) уполномоченных органов, их должностных лиц и сотрудников при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в Учреждении;

8) требования к комплекту документов, необходимых для предоставления органами государственных (муниципальных) услуг;

9) последовательность административных процедур при предоставлении органами государственных (муниципальных) услуг;

10) сроки предоставления органами государственных (муниципальных) услуг.

Письменные обращения и обращения заявителей посредством электронной почты по вопросам о порядке, способах и условиях предоставления государственных (муниципальных) услуг рассматриваются специалистами Учреждения, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 10 рабочих дней с момента регистрации обращения в Учреждении.

Специалист Учреждения осуществляет подготовку ответа на обращение заявителя в доступной для восприятия получателем услуги форме. Содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение заявителя специалист Учреждения указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

Информация о процедуре предоставления Учреждением муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

30. Стандарт направлен на обеспечение необходимого уровня качества и доступности муниципальной услуги.

31. Деятельность Учреждения регламентируется следующими инструкциями, руководствами и правилами:

1) инструкции по правилам техники безопасности;

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по персоналу (должностные инструкции);

4) инструкции по охране труда;

5) правила внутреннего трудового распорядка.

Директор учреждения осуществляет постоянный контроль за актуальностью вышеуказанных документов, подразумевающий внесение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

32. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

33. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по предоставлению муниципальной услуги.

34. У специалиста каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

35. Персонал, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги Учреждением, должен:

1) обеспечивать безопасность процесса предоставления Учреждением муниципальной услуги для жизни и здоровья получателей услуги и охраны окружающей среды;

2) в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества получателей услуги;

3) соблюдать правила эксплуатации информационно-коммуникационного, инженерно-технического оборудования и инвентаря; охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить соответствующие инструктажи;

4) знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, соответствующие программы проведения мероприятий по предоставлению муниципальной услуги;

5) изучать и учитывать в процессе предоставления муниципальной услуги индивидуальные различия получателей услуг;

6) проявлять к потребителям муниципальной услуги максимальную вежливость и внимание.

У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

36. Технологии, которые используются для предоставления Учреждением муниципальной услуги, должны обеспечивать:

1) точность и своевременность исполнения - исполнитель должен оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими нормативно-правовыми документами, регулирующими предоставление Учреждением муниципальной услуги;

2) эргономичность, эстетичность и комфортность - при предоставлении Учреждением муниципальной услуги должно быть учтено требование эргономичности, которое характеризует соответствие условий обслуживания и применяемого оборудования и инвентаря гигиеническим, антропометрическим, физиологическим возможностям получателя услуги. Соблюдение требований эргономичности обеспечивает комфортность обслуживания и способствует сохранению здоровья и работоспособности получателей услуги. Оформление многофункциональных центров по приему населения и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования, а также формировать у получателя услуги положительные эмоции;

3) социальную адресность - предоставление Учреждением муниципальной услуги должно предусматривать доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп получателей услуг, в том числе лицам с ограниченными возможностями здоровья.

37. Работа Учреждения по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателя услуги, непрерывное повышение качества услуги.

38. Директор Учреждения несет полную ответственность за качество предоставления Учреждением муниципальной услуги.

Директор Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение требований Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, участвующего в предоставлении Учреждением муниципальной услуги и контроль качества предоставляемой муниципальной услуги;

3) организовать информационное обеспечение процесса предоставления Учреждением муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Учреждением муниципальной услуги.

При подтверждении факта некачественного предоставления Учреждением муниципальной услуги к директору Учреждения применяются административные наказания в порядке, установленном действующим законодательство Российской Федерации.

39. Критериями оценки качества предоставления Учреждением муниципальной услуги являются:

1) предоставление Учреждением муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными настоящим Стандартом;

2) результативность и эффективность предоставления Учреждением муниципальной услуги, оцениваемая по нижеследующим критериям.

40. Показатели качества предоставления муниципальной услуги

1) соблюдение сроков предоставления органами государственных (муниципальных) услуг (в том числе предельных сроков осуществления административных процедур, указанных в соглашениях с органами власти и организациями, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги, предоставление которых организовано на базе Учреждения);

2) отсутствие жалоб потребителей;

3) удовлетворенность потребителей работой Учреждения;

4) удовлетворенность работой Учреждения органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги.

41. Директор Учреждения обязан организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества и деятельностью, влияющей на качество предоставления Учреждением муниципальной услуги, включающий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами административных регламентов предоставления органами государственных (муниципальных) услуг, и принятие решений сотрудниками Учреждения. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками требований настоящего Стандарта и своих должностных инструкций. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором Учреждения.

Администрация района организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги Учреждением, включающий проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав заявителей (получателей) муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников Учреждения.

Периодичность проведения процедур внешнего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления Учреждением муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя (получателя) муниципальной услуги).

Для оценки качества, объема и безопасности предоставления Учреждением муниципальной услуги директор Учреждения и сотрудники администрации района используют следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния помещений центров, информационно-коммуникационного и инженерно-технического оборудования, инвентаря и пр.;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов, устанавливающих порядок и регулирующих процесс предоставления Учреждением муниципальной услуги, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, предоставляющего муниципальную услугу, и другие;

3) измерительный - проверка, поверка точности используемого оборудования с использованием средств измерений и испытаний технического состояния информационно-коммуникационного и инженерно-технического оборудования, инвентаря и пр.;

4) экспертный - опрос экспертов о состоянии качества и безопасности муниципальной услуги с оценкой результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование получателей муниципальной услуги с оценкой результатов опроса.

IV. Порядок обжалования заявителями действий

(бездействия) и решений, принятых (осуществляемых)

в ходе предоставления муниципальной услуги

42. Заинтересованные лица (далее - заявители) могут обжаловать отказ в рассмотрении заявления, а также отказ в предоставлении муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

Досудебный порядок обжалования решения, действия (бездействия) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего предусматривает подачу обращения заявителя в орган местного самоуправления.

Обращение может быть подано заявителем, права которого нарушены, а также по просьбе заявителя его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

Жалоба может быть подана заявителем, в течение трех месяцев со дня, когда лицу стало известно о совершении действий, ущемляющих его права и законные интересы.

Обращение подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления.

43. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

44. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

45. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

46. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

47. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

48. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Заявитель вправе обжаловать в суд, арбитражный суд решение, действие (бездействие) органа местного самоуправления, должностного лица, муниципального служащего в порядке, предусмотренном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

Директор МАУ Увельского муниципального района «МФЦ» С.В. ФЕОКТИСТОВА