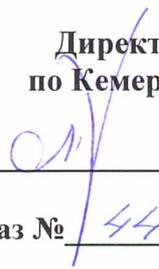


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУ «УМФЦ
по Кемеровской области»


А.Н. Титова

Приказ № 44 от 25.12.2019

**Регламент
работы Государственного автономного учреждения Кемеровской
области «Уполномоченный многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг на
территории Кемеровской области»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы государственного автономного учреждения Кемеровской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом государственного автономного учреждения Кемеровской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области» (далее – ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»), в целях повышения качества государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе действующих отделов «Мои документы» на территории Кемеровской области.

1.2. Настоящий регламент определяет порядок работы ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области», отделов «Мои документы» на территории Кемеровской области, в том числе устанавливает порядок взаимодействия между федеральными органами исполнительной власти, органами государственного внебюджетного фонда, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органами местного самоуправления (далее - органы власти) в целях обеспечения оперативного информационного обмена при предоставлении государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна».

1.3. ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области» в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, действующим законодательством Российской Федерации и Кемеровской области, Указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями

Правительства Российской Федерации, Уставом Кемеровской области, постановлениями и распоряжениями Коллегии Администрации Кемеровской области и Губернатора области.

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

1) ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области» – организация, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 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»;

2) отделы «Мои документы» на территории Кемеровской области (далее – отделы «Мои документы») – это отделы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна», подчиняются ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»;

3) ТОСП - территориально обособленное структурное подразделение отделов «Мои документы» на территории Кемеровской области;

4) 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 отделы «Мои документы» по Кемеровской области с запросом в устной, письменной или электронной форме о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

5) представитель заявителя - лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

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

7) государственная услуга, предоставляемая 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;

8) муниципальная услуга, предоставляемая 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 06.10.2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

9) комплексная услуга – деятельность отделов «Мои документы» на основании обращения заявителя в целях реализации его законных прав и интересов, выражающаяся в организации и осуществлении работы, по приему необходимых для получения государственных и муниципальных услуг документов, влекущих для заявителя возникновение, изменение и (или) прекращение имущественных, жилищных, земельных правоотношений, по первичной обработке документов, по выдаче физическим и юридическим лицам документов по итогам предоставления государственных и муниципальных услуг;

10) принцип «одного окна» - это организация работы, в соответствии с которой предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется отделами «Мои документы» без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

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;

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.

1.5. Настоящий Регламент устанавливает требования к основным и обеспечивающим видам деятельности ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»:

1) заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных

фондов, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, предоставляющими государственные услуги;

2) заключение соглашений о взаимодействии с органами местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг;

3) заключение соглашений и договоров с привлекаемыми организациями в целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг в отделах «Мои документы»;

4) контроль выполнения условий, установленных в договорах и соглашениях между ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области» и отделами «Мои документы» и привлекаемыми организациями;

5) ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии с привлекаемыми организациями;

6) выполнение функции оператора автоматизированной информационной системы многофункциональных центров;

7) организация методической и консультационной поддержки отделов «Мои документы», по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

8) организация обучения и повышения квалификации работников отделов «Мои документы», привлекаемых организаций, находящихся на территории Кемеровской области, по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

9) подготовка предложений по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и в электронной форме на территории Кемеровской области.

10) принимает участие в подготовке перечней государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в отделах «Мои документы»;

11) осуществляет мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории Кемеровской области;

12) обеспечивает размещение в информационно – телекоммуникационной сети интернет информации об организации в Кемеровской области предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории Кемеровской области;

13) организует прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

14) представляет интересы заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно - технологической и коммуникационной инфраструктуры;

15) представляет интересы органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

16) обеспечивает организацию информирования заявителей о порядке

предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

17) взаимодействует с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

18) организывает выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

19) обеспечивает организацию приема, обработки информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачи заявителям на основании такой информации документов, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

20) для достижения цели деятельности ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области», отделы «Мои документы» и их ТОСП вправе осуществлять иные виды деятельности, в том числе приносящие доход;

21) консультирование в области права, подготовку юридических документов;

22) печатание подготовленного текста, отправка/прием электронной почты, факсов, копировально-множительные услуги.

23) заключение государственных контрактов и договоров со специализированными организациями для оказания услуг нотариата, банковских услуг, включая услуги по оплате пошлин и сборов, прием оплаты коммунальных, телефонных и иных услуг, проведению землеустроительных работ, услуг по проектированию, а также иных услуг, необходимых для реализации целей ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области».

1.5.1. Деятельность отделов «Мои документы» на территории Кемеровской области и их ТОСП включает следующие административные процедуры:

1) консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) прием документов на предоставление государственных и муниципальных услуг;

3) комплектование недостающих документов на базе информационного обмена с федеральными, региональными и местными органами и организациями, формирование личного дела заявителя и передача пакета документов в организации-исполнители для принятия решения о

предоставлении (отказе в предоставлении) государственных и муниципальных услуг;

4) контроль за сроками исполнения государственных и муниципальных услуг;

5) получение от организаций-исполнителей документов и их выдача заявителям.

1.6. Обеспечивающими видами деятельности являются:

1) правовое и методическое обеспечение;

2) взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;

3) информационно - технологическое обеспечение;

4) бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;

5) материально-техническое и хозяйственное обеспечение;

6) кадровый учет и делопроизводство;

7) рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности отделов «Мои документы» и организация их приема;

8) контроль качества предоставления услуг отделами «Мои документы»;

9) хранение и архивирование документов;

10) администрирование автоматизированной информационной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – АИС МФЦ);

11) ведение сайта ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»;

12) единая справочная служба (колл-центр).

1.7. В своей деятельности ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области» взаимодействует, в том числе, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления (далее - органы власти) и прочими организациями.

1.8. Процедура взаимодействия с данными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о порядке, условиях и правилах взаимодействия.

1.9. В отделах «Мои документы» предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.10. Конечным результатом оказания государственной и муниципальной услуги, в соответствии с утвержденным административным регламентом, является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

II. Организация работы ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»

2.1. ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области» расположен по адресу:

Кемеровская область, г. Кемерово, бульвар Пионерский, д. 3. пом.1

E-mail: info@umfc42.ru

Официальный сайт: www.моидокументы42.рф

Телефон горячей линии: (8-3842) 44-49-99

2.2. Работа ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области» организуется по следующему графику:

2.2.1. Для отделов «Мои документы», расположенных на территории муниципальных образований с численностью населения до 15 тыс. человек и от 15 до 25 тыс. человек:

Понедельник: с 08:00 до 17:00

Вторник: с 08:00 до 17:00

Среда: с 08:00 до 17:00

Четверг: с 09:00 до 20:00

Пятница: с 08:00 до 17:00

Суббота: с 09:00 до 13:00

Воскресенье: выходной

2.2.2. Для отделов «Мои документы», расположенных на территории муниципальных образований с численностью населения от 25 до 100 тыс. человек:

Понедельник: с 08:00 до 18:00

Вторник: с 08:00 до 18:00

Среда: с 08:00 до 18:00

Четверг: с 09:00 до 20:00

Пятница: с 08:00 до 18:00

Суббота: с 09:00 до 14:00

Воскресенье: выходной

2.2.3. Для отделов «Мои документы», расположенных на территории муниципальных образований с численностью населения 100 тыс. человек и более:

Понедельник: с 09:00 до 19:00

Вторник: с 09:00 до 19:00

Среда: с 09:00 до 19:00

Четверг: с 09:00 до 20:00

Пятница: с 09:00 до 19:00

Суббота: с 09:00 до 15:00

Воскресенье: выходной

2.2.4. Для отделов «Мои документы», расположенных на территории муниципальных образований с численностью населения более 500 тыс. человек:

Понедельник: с 08:00 до 18:00

Вторник: с 09:00 до 19:00

Среда: с 09:00 до 19:00

Четверг: с 09:00 до 20:00

Пятница: с 09:00 до 19:00

Суббота: с 09:00 до 16:00

Воскресенье: выходной

2.2.5. Льготные категории граждан, обладающие преимущественным правом обслуживания при личном обращении:

- инвалиды Великой Отечественной войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- лица, удостоенные звания Героя Советского союза;
- инвалиды I и II (нерабочей) групп;
- дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей;
- лица, работающие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений (труженик тыла).

Льгота действует при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к указанным категориям лиц.

III. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

3.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в отделах «Мои документы».

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

3.3. Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

3.4. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления.

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

3.6. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и специалистами отделов «Мои документы».

3.7. Основаниями для отказа в оказании государственной (муниципальной) услуги могут служить:

1) обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении подготовки запрашиваемого им документа;

2) отсутствие права у заявителя на получение государственной (муниципальной) услуги;

3) невозможность оказания государственной (муниципальной) услуги в

силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставшими известными в процессе предоставления услуги;

4) предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;

5) представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;

6) отказ или не своевременное согласование необходимых документов заявителем;

7) законодательство либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

3.8. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

1) отсутствие у заявителя одного или нескольких документов, необходимых для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента;

2) отсутствие у заявителя или физического лица, действующего от имени заявителя, соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;

3) обращение заявителя об оказании муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется через отделы «Мои документы»;

4) представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.)

3.9. Не может быть отказано заявителю в приеме дополнительных документов при наличии пожелания их сдачи.

3.10. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителю устно информирует сотрудник отдела «Мои документы».

IV. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

4.1. Заявителя информируют:

1) о местонахождении, графике работы отделов «Мои документы»;

2) о перечне услуг, предоставляемых в отделах «Мои документы»;

3) о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;

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

5) о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

6) о сроках и порядке предоставления услуги;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

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

а) о сроке исполнения государственной и (или) муниципальной услуги и порядке получения результата услуги;

б) о возможности приостановления государственной и (или) муниципальной услуги;

в) о возможности отказа в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги.

4.3. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги по телефону, посредством электронной почты или личного посещения отделов «Мои документы».

4.4. Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления.

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

4.6. Информирование по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется при личном обращении заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте.

4.7. При ответах на обращение заявителя специалист отдела «Мои документы» подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме.

4.8. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста отдела «Мои документы», принявшего телефонный звонок.

4.9. При невозможности специалиста отдела «Мои документы», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, заявителю также должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.10. Прием заявителей осуществляется в порядке очереди.

4.11. Заявитель, обратившийся в отдел «Мои документы», заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

4.12. Специалист отдела «Мои документы» осуществляет прием документов от заявителей в следующей последовательности:

1) установление личности заявителя, в том числе проверка документа, удостоверяющего личность заявителя, либо полномочия представителя;

2) прием от заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется в порядке, предусмотренном административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) прием от заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в порядке, предусмотренном административными регламентами;

4) проверка правильности оформления заявлений, соответствия представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям соответствующих административных регламентов в порядке, предусмотренном административными регламентами. В том числе специалист проверяет что:

а) документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

б) тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

в) фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью, в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

г) документы не исполнены карандашом;

д) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

е) не истек срок действия представленных документов;

В случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам и бланкам заявителя уведомляют о невозможности предоставления государственной или муниципальной услуги;

5) формирование личного дела заявителя на бумажном носителе либо в электронном виде;

б) регистрация предоставленных заявителем заявления, а также прилагаемых документов;

7) подготовка и распечатка в 2 (двух) экземплярах перечня (выписки) представленных заявителем документов, который с регистрационным номером, датой и подписью специалиста отдела «Мои документы», принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На документе также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от заявителя.

8) получение согласия на обработку персональных данных заявителя, в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных может быть дано заявителем (субъектом персональных данных) или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом. В случае получения согласия на обработку персональных данных от представителя заявителя (субъекта персональных данных) полномочия данного представителя на дачу согласия от имени заявителя (субъекта персональных данных) должны быть указаны в соответствующем документе.

9) В случае если заявитель проявляет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или заявитель находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, специалист приостанавливает прием документов сообщает об этом

руководителю (заместителю руководителя) отдела «Мои документы», вызывает представителей правоохранительных органов.

4.13. В порядке, предусмотренном административным регламентом, заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления услуги.

4.14. Взаимодействие заявителей и специалистов отделов «Мои документы» или уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляется также в следующих случаях:

1) необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных технических вопросов;

2) необходимости подтверждения факта оплаты (предоставления платежных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе либо на безвозмездной основе с оплатой согласования.

4.15. В порядке, определенном административными регламентами, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено административным регламентом:

1) документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;

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

3) экземпляра описи или расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданного заявителю либо его представителю в день подачи заявления;

4) заявитель (его представитель) подтверждает получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги (иных документов) личной подписью с расшифровкой на экземпляре описи или расписке.

V. Формы контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг

5.1. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в отделах «Мои Документы», осуществляется должностными лицами ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области, посредством:

- осуществление внеплановых проверок отделов «Мои документы»;
- проведения совместных совещаний;
- получение от отделов «Мои документы» отчетности в бумажном или в электронном виде;

В случае обнаружения в результате контроля несоответствия действий отделов «Мои документы» указанным требованиям административных процедур должностными лицами ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области обеспечивается разработка мероприятий по устранению выявленных

несоответствий и их причин.

5.2. Специалисты отделов «Мои документы» несут персональную ответственность за соблюдением срока приема документов от заявителей (их представителей).

5.3. Персональная ответственность специалистов отделов «Мои документы» за качество приема и выдачи документов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.4. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.5. Ежедневный текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем отдела «Мои документы» проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов. Указанный контроль осуществляется, в том числе, путем проведения совместных совещаний со специалистами отделов «Мои документы» по обучению и выявлению ошибок при осуществлении административных процедур по приему и выдаче документов.

5.6. Контроль проверок полноты и качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется руководителем отдела «Мои документы» по мере необходимости в любое рабочее время, в период осуществления специалистами отделов «Мои документы» своих должностных обязанностей.

5.7. Контроль над полнотой и качеством исполнения государственных и муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей.

VI. Хранение документов в отделах «Мои документы»

6.1. Документы, полученные от заявителя, результаты услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка), полученные в бумажном и (или) электронном виде формируются в дело заявителя и хранятся в отделах «Мои документы» 5 (пять) лет.

6.2. Переписка с органами власти по основным вопросам деятельности отделов «Мои Документы» хранится в отделах «Мои документы» 5 (пять) лет.

6.3. Отчеты отделов «Мои документы» об основных видах деятельности хранятся:

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

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

6.5. Уничтожение документов осуществляется в порядке,

установленном Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения.

VII. Порядок рассмотрения обращений граждан должностным лицом

7.1. Порядок рассмотрения обращений граждан должностным лицом ГАУ «УМФЦ Кемеровской области» распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность без образования юридического лица, в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. Гражданин может обратиться к должностному лицу ГАУ «УМФЦ Кемеровской области», в отдел «Мои документы», путем направления в письменной форме (на почтовый адрес) или в форме электронного документа (на адрес электронной почты) предложения, заявления или жалобы, а также с устным обращением в установленные часы личного приема (далее - обращение).

Должностным лицом ГАУ «УМФЦ Кемеровской области» является директор.

7.3. В письменном обращении и обращении, поступившем в форме электронного документа, указываются:

- наименование ГАУ «УМФЦ Кемеровской области» или фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица (может не указываться в обращении, поступившем в форме электронного документа);
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения представителя);
- контактный почтовый (электронный) адрес и номер телефона (последний - при наличии);
- предмет обращения;
- личная подпись гражданина (его представителя) (для письменных обращений) и дата.

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не должно содержать нецензурных выражений (последнее относится также к обращению, поступившему в форме электронного документа). При получении письменного обращения (обращения, поступившего в форме электронного документа), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, ГАУ «УМФЦ Кемеровской области» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.4. Если в письменном обращении (обращении, поступившем в форме электронного документа) не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый (электронный) адрес, по которому

должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст обращения или фамилия и почтовый (электронный) адрес гражданина не поддаются прочтению, ответ на обращение не дается, при этом составляется комиссионный акт, подписанный специалистами ГАУ «УМФЦ Кемеровской области», специалистами отделов «Мои документы», о чем письменно сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

7.5. Если в письменном обращении (обращении, поступившем в форме электронного документа) гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению (обращению, поступившему в форме электронного документа) соответствующие документы и материалы либо их копии.

7.7. Письменное обращение (обращение, поступившее в форме электронного документа), поступившее в ГАУ «УМФЦ Кемеровской области», отделы «Мои документы» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях директор ГАУ «МФЦ Кемеровской области» вправе продлить срок рассмотрения не более чем на 30 дней, уведомив гражданина, направившего обращение о продлении срока его рассмотрения.

7.8. Обращения гражданина считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

7.9. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимаются меры по устранению выявленных нарушений, а к виновным лицам применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.10. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав граждан, должностным лицом отдела «Мои документы» должны быть приняты меры по устранению недостатков в работе, а также меры по недопущению сложившейся ситуации в будущем.

7.11. В отделах «Мои документы» для граждан предусматривается Книга отзывов и предложений, которая должна быть прошита, пронумерована и находиться в доступном месте.

7.12. При рассмотрении обращения гражданин (его представитель) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо

обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям), в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

VIII. Предоставление дополнительных услуг в отделах «Мои документы»

8.1. Специалисты отдела «Мои документы» могут предоставлять заявителям дополнительные услуги, перечень которых утверждается приказом директора ГАУ «УМФЦ Кемеровской области».

IX. Ответственность сотрудников ГАУ «УМФЦ Кемеровской области» и отделов «Мои документы»

9.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами отделов «Мои документы» влечет дисциплинарную ответственность.

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

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