

РЕГЛАМЕНТ

организации предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Раменского муниципального района Московской области»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет порядок оказания услуг заявителям по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Раменского муниципального района Московской области» (далее - МФЦ), в соответствии с соглашениями о взаимодействии с государственными органами и органами местного самоуправления.

1.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Термины и определения, используемые в настоящем регламенте:

- **Государственная услуга** - деятельность по реализации функций соответствующего 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, 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;

Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в

пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставом муниципального образования;

- **Заявитель, получатель государственных/муниципальных услуг** – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- **Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)** - российская организация, независимо от организационно-правовой формы, уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

- **Специалист МФЦ** – специалист, оказывающий информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, осуществляющий приём документов заявителей и выдачу документов органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.2. Наименование муниципальной услуги:

2.2.1. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

2.3.1. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Раменского муниципального района Московской области»

- 140105, Московская область, Раменский район, г.Раменское, ул. Воровского, д. 3/1;

Телефон для справок: 8-496-46-5-90-20

Электронная почта: mfc@ramenskoye.ru

Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком (режимом):

День недели	Режим работы*	Перерыв
Понедельник	с 8 ⁰⁰ до 17 ⁰⁰	Без перерыва
Вторник	с 8 ⁰⁰ до 20 ⁰⁰	
Среда	с 8 ⁰⁰ до 20 ⁰⁰	
Четверг	с 8 ⁰⁰ до 20 ⁰⁰	
Пятница	с 8 ⁰⁰ до 20 ⁰⁰	
Суббота	с 8 ⁰⁰ до 15 ⁴⁵	
Воскресенье	Выходной	

* до 01.04.2014г. график работы: понедельник-пятница с 9-00 до 18-00.

Информацию о месте нахождения и графике работы МФЦ можно получить:

- на сайте администрации Раменского муниципального района www.ramenskoye.ru

- на информационных стендах в МФЦ;

- по справочному телефону МФЦ.

2.4. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. N 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

- Постановлением Правительства РФ от 28 января 2002 г. N 65 "О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002 - 2010 годы)»;

- Распоряжением Правительства РФ от 6 мая 2008 г. N 632-р;

- Нормативными правовыми актами Администрации Раменского муниципального района;

- Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Раменского муниципального района Московской области»;

- иными правовыми актами РФ.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно, за исключением случаев предусмотренных налоговым законодательством РФ.

2.6. При оказании муниципальной услуги МФЦ взаимодействует с государственными органами и органами местного самоуправления (далее – участники МФЦ).

Процедура взаимодействия с указанными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями, определяющими порядок, условия, правила взаимодействия и обязанности сторон при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.7. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.8. Перечень государственных и муниципальных услуг, получение которых осуществляется через МФЦ, определяется соглашениями о взаимодействии, заключаемыми с органами (организациями), предоставляющими государственные (муниципальные) услуги в соответствии с законодательством РФ.

2.9. Результат предоставления муниципальной услуги.

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

2.10. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Срок предоставления муниципальной услуги установлен административными регламентами предоставления соответствующих государственных или муниципальных услуг и соглашениями о взаимодействии и информационном обмене, заключенными с участниками МФЦ.

2.11. Сроки оформления документов при предоставлении муниципальной услуги исчисляются в календарных/рабочих днях.

2.11.1. Муниципальная услуга в МФЦ предоставляется следующими способами:

- прием запросов Заявителей о предоставлении государственных и

муниципальных услуг и выдача Заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляются специалистами МФЦ.

Для исполнения документ передается в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг на основании заключенного с МФЦ соглашения о взаимодействии, результат услуги передается Заявителю в установленный административным регламентом срок;

- прием, обработка и выдача документов (информации) по государственным услугам осуществляются сотрудниками МФЦ, или специалистами региональных органов исполнительной власти, специалистами федеральных органов исполнительной власти, для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

2.12. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги указан в административном регламенте и стандарте предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

2.13. Основания для приостановления подготовки и выдачи документов либо отказа в оказании муниципальной услуги указаны в административном регламенте и стандарте предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

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

2.14. Основаниями для отказа в приеме документов указаны в административном регламенте и стандарте предоставления каждой государственной или муниципальной услуги.

О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

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

2.16. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 10 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.17. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5

рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

2.18. Максимальное время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги не более 15 минут.

2.19. Время регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственных и муниципальных услуг устанавливается в соответствии с административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

2.20. В случае если в административном регламенте предоставления государственной услуги или административном регламенте предоставления муниципальной услуги установлен стандарт предоставления государственной услуги или стандарт предоставления муниципальной услуги, предусматривающий более высокие требования к обслуживанию и взаимодействию, учитываются требования стандартов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

2.21. Заявителями – получателями муниципальной услуги являются:

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке, либо их уполномоченные представители;
- физические лица, либо их уполномоченные представители.

2.22. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги

2.22.1. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц а так же для данной цели используется информационно-телекоммуникационная сеть "Интернет".

2.22.2. Информация о процедуре предоставления услуг заявителям сообщается при личном или письменном обращении, размещается на информационных стендах в МФЦ и официальном сайте МФЦ.

2.22.3. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;
- четкость в изложении информации об административных процедурах;
- полнота информирования об административных процедурах;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
- оперативность предоставления информации об административных

процедурах.

2.22.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник МФЦ подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.22.5. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ, содержащих запрос Заявителя, сотрудники МФЦ в течение пяти рабочих дней подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам. Данное обращение регистрируется сотрудниками МФЦ в книге входящей корреспонденции.

2.22.6. Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизмененный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МФЦ, его должность. Ответ на обращение регистрируется сотрудниками МФЦ в книге исходящей корреспонденции.

2.22.7. По вопросам не входящим в компетенцию МФЦ данные обращения направляются по принадлежности в электронном виде.

2.22.8. При направлении Заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МФЦ, по вопросам, относящимся к компетенции организаций, находящихся в МФЦ, ответственный сотрудник МФЦ в день получения такого обращения при наличии всей необходимой информации передает поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.1. Помещение МФЦ имеет отдельный вход и запасной пожарный выход, оборудованные соответствующими указателями.

3.2. Для организации свободного доступа в здание МФЦ маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, предусмотрены: лестница с поручнями и пандус.

3.3. Центральный вход в здание МФЦ оборудован вывеской, содержащей график работы МФЦ.

3.4. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. Вход и выход из помещений оборудован соответствующими указателями.

3.5. Помещение МФЦ отвечает требованиям санитарно-эпидемиологической, пожарной безопасности и оборудовано:

- системой вентиляции и кондиционирования воздуха;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- схемами расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников учреждения;
- постом охраны с системой видеонаблюдения.

3.6. В помещении МФЦ предусмотрен детский уголок, бесплатный туалет для посетителей.

3.7 Помещение 1-го этажа МФЦ разделено на две функциональные зоны: сектор информирования и ожидания и сектор приема заявителей.

3.7.1. В секторе информирования и ожидания размещены:

а) демо-системы с информацией, необходимой для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- сроками предоставления услуг;
- порядком обжалования действий или решений органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, работников многофункциональных центров;
- информацией о дополнительных услугах;
- режимом работы МФЦ и др.

б) программно-аппаратный комплекс – обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, с последующим подключением к региональному portalу государственных и муниципальных услуг, к информации об услугах, предоставляемых в МФЦ;

в) предусмотрена предварительная электронная запись на прием для получения услуг по интернету;

г) электронная система управления очередью;

д) специально оборудованное рабочее место, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении

государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

е) платежные терминалы.

3.7.2 Площадь сектора информирования и ожидания определена из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно приема.

3.8. В секторе приема заявителей предусмотрено не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании.

3.8.1. Сектор приема Заявителей, оборудован окнами для приема и выдачи документов, каждое окно оформлено информационными табличками с указанием номера окна, и цифровым табло, на котором отражается номер вызываемого клиента по электронной очереди.

3.8.2. Рабочее место сотрудника МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

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

3.8.4. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Общая длительность таких перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение рабочего дня.

3.8.5. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Руководитель в зависимости от ситуации может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

3.8.6. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды.

4. Состав, последовательность административных процедур и требования к порядку их выполнения

4.1. Предоставление муниципальной услуги по организации и обеспечению деятельности единого места информирования, приема, регистрации и выдачи необходимых документов физическим и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг включает в себя следующие административные процедуры:

4.1.1. прием документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества,

порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника;

4.1.2. выдачу документов, в том числе своевременно не полученных заявителем;

4.1.3. передачу принятых пакетов документов в уполномоченный орган;

4.1.4. передачу конечного результата муниципальной услуги по реестру переданных пакетов документов.

4.2. Порядок приема документов:

4.2.1. Прием документов от заявителей осуществляется в день обращения заявителя в порядке электронной очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

4.2.2. Перечень документов, необходимых для получения каждого конкретного запрашиваемого документа устанавливается соответствующими стандартами услуг и административными регламентами.

4.2.3. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения муниципальной услуги. Заявление на предоставление муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя.

Заявление на предоставление муниципальной услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (компьютеров). При заполнении бланка заявления не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также внесение исправлений. Ответы на содержащиеся в бланке заявления вопросы должны быть исчерпывающими. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

4.2.4. Документы, подтверждающие полномочия лица, действующего от имени юридического лица или физического лица принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке или копии приказа о назначении лица, заверенной печатью юридического лица, или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

4.2.5. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

б) проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги.

в) отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе;

г) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;
- фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;
- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;
- документы не исполнены карандашом;
- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;
- документ, подтверждающий оплату пошлины и другие платежные документы.

д) сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «с оригиналом сверено» или «копия верна».

е) при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего регламента, специалист МФЦ оформляет в электронной базе справку об отказе в приеме документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, и предлагает принять меры по их устранению.

ж) регистрирует в электронной базе документооборота представленные заявителем документы, оформляет расписку о приеме документов в 2-х экземплярах. Один экземпляр расписки выдается на руки заявителю, второй экземпляр – остается в МФЦ.

з) расписка о приеме документов должна содержать:

- Ф.И.О. заявителя или наименование юридического лица (лиц по доверенности);
- адрес электронной почты;
- адрес объекта;

- перечень документов с указанием их наименования, реквизитов;
- количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);
- максимальный срок оказания муниципальной услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления оказания государственной или муниципальной услуги;
- регистрационный номер, дату и подпись работника, принявшего документы.

Общий максимальный срок приема документов от юридических и физических лиц (их представителей) устанавливается в административном регламенте соответствующей муниципальной (государственной) услуге.

4.2.6. Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МФЦ:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;
- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги.
- о необходимости явиться в уполномоченный отдел для согласования документов в случаях, установленных стандартом оказания услуг.

4.3. Порядок выдачи результата государственной или муниципальной услуги или мотивированного отказа:

4.3.1. Специалист МФЦ, получивший зарегистрированные запрашиваемые заявителем документы или мотивированные отказы проверяет наличие передаваемых в отдел документов по описи, делает отметку о принятии.

4.3.2. Заявитель уведомляется сотрудником МФЦ по телефону или путем СМС-информирования о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определённого административным регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.3.3. При выдаче документов специалист МФЦ:

- а) устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение государственной или муниципальной услуги;
- б) знакомит заявителя с перечнем и содержанием выдаваемых документов;
- в) при предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ в установленные сроки;
- г) в случае утери заявителем расписки специалист сектора приема и выдачи документов распечатывает новую расписку, на обратной стороне которой заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись;
- д) если за получением готового документа обращается представитель заявителя,

специалист МФЦ указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия, или если представлять интерес заявителя уполномочено новое лицо, не указанное в расписке, делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской.

Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в МФЦ.

е) вводит информацию в электронную базу о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

4.4.4. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка. При этом, заявитель не может требовать возврата документов, в том числе свидетельствующих об оплате государственных пошлин и сборов, направленных участникам МФЦ для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги.

4.4.5. Конфиденциальная информация, поступавшая в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

4.5. Порядок передачи пакета документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа:

4.5.1. Прием – передача документов в уполномоченный орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется курьером МФЦ на основании описи документов, сформированной с использованием программно-технического комплекса.

4.5.2. График приема – передачи документов согласовывается руководителем МФЦ с руководителем уполномоченного органа.

5. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

5.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

5.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной

услуги, проверка соблюдения и исполнения специалистом МФЦ положений настоящего регламента, иных правовых актов.

5.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

5.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления государственной или муниципальной услуги.

5.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления государственной или муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.6. МФЦ, сотрудники МФЦ, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

- 1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему государственную или муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от Заявителя в МФЦ;
 - 2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от Заявителя, а также за своевременную выдачу Заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;
 - 3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.
- 5.7. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или сотрудником МФЦ обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования Заявителем действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ и сотрудников МФЦ

6.1. Заявитель (представитель Заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее – обращение) на действия (бездействие) и решения МФЦ, сотрудников МФЦ, должностного лица органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги и решения, принимаемые в ходе предоставления государственных или муниципальных услуг, в досудебном порядке в вышестоящие органы, органы местного самоуправления или в судебном порядке.

6.2. В досудебном порядке Заявители могут обжаловать действия (бездействие) МФЦ, сотрудников МФЦ:

- 1) директору МФЦ;
- 2) заместителю главы муниципального образования;
- 3) главе муниципального образования.

6.3. На действия (бездействие), а также решения органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих Заявителем может быть подана жалоба через МФЦ. Рассмотрение и разрешение жалоб на органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме.

6.5. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Обращения 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 обращениях вопросов.

6.6. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа сотрудником МФЦ в приеме документов у Заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 6.5. настоящего регламента заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

6.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Регламентом МАУ «МФЦ Раменского муниципального района» руководствуется действующим законодательством.

