



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область

город Мыски

Администрация Мысковского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 октября 2014г. № 2417-п

Об утверждении Положения о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», Уставом Мысковского городского округа:

1. Утвердить Положение о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Положение) согласно приложению.

2. Консультанту-советнику организационного отдела администрации Мысковского городского округа (Носов И.В.) разместить данное постановление на официальном сайте администрации Мысковского городского округа.

3. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя главы Мысковского городского округа по экономике и промышленности Е.А. Кротову.

Глава Мысковского
городского округа

Д.Л. Иванов

**ПОЛОЖЕНИЕ
О МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012г. №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом Муниципального автономного учреждения Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет основные вопросы создания и функционирования Муниципального автономного учреждения Мысковского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ), регулирует его деятельность по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», с целью снижения административных барьеров и повышения качества и комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - заявители).

1.3. МФЦ располагается по адресу: 652840, Кемеровская область, г. Мыски, ул. Первомайская 2, помещение 2.

1.4. Цель создания многофункционального центра - организация оптимальных механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также отработка новых способов и методов взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления и организаций, осуществляющих деятельность на территории Мысковского городского округа, при предоставлении ими государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям.

1.5 Термины и определения, используемые в настоящем Положении:

1.5.1. многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) – это способ организации доступа физических и юридических лиц к получению государственных и муниципальных услуг путём территориального, информационного и (или) иного способа объединения территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления, а также развития межведомственного взаимодействия, в том числе, за счёт обеспечения информационного обмена;

1.5.2. режим «одного окна» - это организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

1.5.3. государственная и муниципальная услуга – деятельность уполномоченного органа государственной власти (муниципального органа), выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения, возложенных на них нормативными правовыми актами, обязанностей;

1.5.4. заявитель – физическое или юридическое лицо, обращающееся в МФЦ за получением государственной и (или) муниципальной услуги;

1.5.5. представитель заявителя – это лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

1.5.6. участники МФЦ – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти Кемеровской области, органы местного самоуправления, организации, сотрудники которых осуществляют предоставление государственных и (или) муниципальных услуг путем взаимодействия с МФЦ;

1.5.7. результат предоставления государственной и (или) муниципальной услуги – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной и (или) муниципальной услуги.

2. Принципы, цели и задачи организации функционирования МФЦ

2.1. Основными принципами организации функционирования МФЦ являются:

2.1.1. соблюдение действующего законодательства Российской Федерации, Кемеровской области и нормативных актов Мысковского городского округа;

2.1.2. единый подход к специфике предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.1.3. невмешательство органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в исключительную компетенцию друг друга;

2.1.4. взаимный обмен информацией, справочными и аналитическими материалами по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении услуг в рамках МФЦ.

2.2. Основными целями организации функционирования МФЦ являются:

2.2.1. упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет реализации принципа "одного окна";

2.2.2. сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.2.3. повышение комфортности получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг;

2.2.4. сокращение административных барьеров, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

2.2.5. повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг.

2.3. Основными задачами организации функционирования МФЦ являются:

2.3.1. создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, сокращение количества представляемых заявителем документов;

2.3.2. сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами за счёт организации межведомственного взаимодействия;

2.3.3. упорядочение административных процедур, административных действий и порядка принятия решений;

2.3.4. полное, всестороннее информирование граждан и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

2.3.5. организация информационного обмена данными между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Кемеровской области, органами местного

самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении услуг в рамках МФЦ;

2.3.6. организация информационного обмена с федеральным порталом государственных услуг, в том числе с региональным реестром государственных и муниципальных услуг;

2.3.7. внедрение стандартов комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.4. Функционирование МФЦ предусматривает:

2.4.1. способ организации доступа физических и юридических лиц к государственным и муниципальным услугам путем территориального, информационного или иного коммуникационного объединения представительств территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления, организаций, осуществляющих деятельность на территории Мысковского городского округа;

2.4.2. развитие форм межведомственного взаимодействия, в том числе за счёт обеспечения информационного обмена;

2.4.3. единое помещение, оборудованное необходимыми средствами для предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием программных средств, применяемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления, организациями, осуществляющими деятельность на территории Мысковского городского округа;

2.4.4. реализация принципа "одного окна" - создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении всех государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

2.4.5. Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с федеральным законодательством, нормативными правовыми актами Кемеровской области и Мысковского городского округа.

3. Функции, права и обязанности МФЦ

3.1. В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и подписанными соглашениями о взаимодействии, МФЦ выполняет следующие административные процедуры (действия):

3.1.1. приём (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3.1.2. представление интересов заявителей при взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти,

органами исполнительной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления, а также с организациями, осуществляющими деятельность на территории Мысковского городского округа, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3.1.3. представление интересов территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления, организаций, осуществляющих деятельность на территории Мысковского городского округа, предоставляющих государственные и муниципальные услуги при взаимодействии с заявителями;

3.1.4. информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МФЦ при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

3.1.5. взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3.1.6. выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3.1.7. приём, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

3.1.8. иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

3.2. При реализации своих функций МФЦ вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти Кемеровской области, органах местного самоуправления, организациях, осуществляющих деятельность на территории Мысковского городского округа, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, а также получать такие документы и информацию, на основании подписанных соглашений о взаимодействии.

3.3. При реализации своих функций МФЦ не вправе требовать от заявителя:

3.3.1. предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

3.3.2. предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении территориальных органов федеральных органов исполнительной

власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления, организаций, осуществляющих деятельность на территории Мысковского городского округа, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области и Мысковского городского округа;

3.3.3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Кемеровской области и Мысковского городского округа.

3.4. При реализации своих функций, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, МФЦ обязан:

3.4.1. предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ;

3.4.2. обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

3.4.3. соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

3.4.4. осуществлять взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления, организациями, осуществляющими деятельность на территории Мысковского городского округа, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности МФЦ.

4. Организация работы МФЦ

4.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляется в соответствии с утверждёнными административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.2. Администрация Мысковского городского округа, в лице отраслевых органов исполнительной власти, в соответствии с Уставом Мысковского городского округа, организует деятельность МФЦ в целях повышения доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг населению Мысковского городского округа.

4.3. Государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующим способом: приём и выдача документов осуществляются

сотрудниками МФЦ; документ (пакет документов) передается для исполнения в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти Кемеровской области, орган местного самоуправления и (или) организацию, осуществляющую деятельность на территории Мысковского городского округа, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4.4. Деятельность МФЦ регламентируется постановлениями администрации Мысковского городского округа.

4.5. Администрация Мысковского городского округа, в лице отраслевых органов, в пределах своей компетенции:

4.5.1. учреждает МФЦ – муниципальное автономное учреждение для обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг;

4.5.2. финансирует создание и функционирование МФЦ;

4.5.3. формирует перечень государственных и муниципальных услуг, которые будут предоставляться на базе МФЦ;

4.5.4. координирует работу по правовому обеспечению деятельности МФЦ, регламентирует его деятельность, координирует разработку административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

4.5.5. разрабатывает типовые соглашения о взаимодействии при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления;

4.5.6. координирует работу по постоянному и бесперебойному функционированию МФЦ в соответствии с целями его создания;

4.5.7. обеспечивает возможность своевременной публикации в сети Интернет информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых на базе МФЦ;

4.5.8. принимает меры для решения возникающих спорных вопросов, связанных с деятельностью МФЦ;

4.5.9. организует привлечение сотрудников соответствующих территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления для решения возникающих спорных вопросов;

4.5.10. обеспечивает взаимодействие органов местного самоуправления с иными органами исполнительной власти и организациями, участвующими в деятельности МФЦ;

4.5.11. согласовывает размещение в МФЦ сотрудников территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления и сотрудников иных организаций, чье присутствие необходимо для взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг;

4.5.12. определяет порядок и условия пользования имуществом, обеспечивает заключение договоров по использованию необходимого имущества для предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

4.6. Перечень участников МФЦ определяется соответствующими соглашениями об участии в деятельности МФЦ.

4.7. Участниками МФЦ могут быть:

4.7.1. территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, государственные услуги которых предоставляются на базе МФЦ;

4.7.2. органы исполнительной власти Кемеровской области, государственные услуги которых предоставляются на базе МФЦ;

4.7.3. органы местного самоуправления, муниципальные услуги которых предоставляются на базе МФЦ;

4.7.4. организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4.7.5. организации, предоставляющие вспомогательные услуги (нотариат, банки, юридические консультации и др.).

4.8. Участники МФЦ в пределах своей компетенции:

4.8.1. заключают соглашения о предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

4.8.2. в установленном порядке (по согласованию) передают МФЦ полномочия по осуществлению приёма и выдачи документов, либо создают в МФЦ удаленные рабочие места;

4.8.3. реализуют административные процедуры и осуществляют административные действия в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг;

4.8.4. принимают решения в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг на основании документов, представленных заявителем в МФЦ, в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами и соглашениями;

4.8.5. обеспечивают присутствие в МФЦ ответственных должностных лиц, если это необходимо для обеспечения взаимодействия с гражданами при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в случае передачи МФЦ полномочий по осуществлению приёма и выдачи документов;

4.8.6. готовят запрашиваемый заявителем документ либо мотивированный отказ в предоставлении государственной либо муниципальной услуги в соответствии с административными регламентами, другими нормативными правовыми актами, соглашениями, обеспечивают получение государственной и муниципальной услуги гражданами в максимально удобной для них форме;

4.8.7. обеспечивают в случаях, установленных нормативными правовыми актами или межведомственными соглашениями, доступ сотрудников МФЦ к необходимым базам данных, в том числе электронным;

4.8.8. взаимодействуют (по согласованию) с иными органами и организациями, участвующими в деятельности МФЦ, в целях предоставления государственных и муниципальных услуг населению;

4.8.9. принимают участие в разработке административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг;

4.8.10. заключают договоры по использованию необходимого имущества для предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках МФЦ.

4.9. Сотрудники МФЦ не являются государственными и муниципальными служащими.

4.10. Сотрудники МФЦ в пределах своей компетенции:

4.10.1. организуют работу по приёму документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги, по первичной обработке документов, по выдаче заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги;

4.10.2. обеспечивают информационную поддержку предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ путем публикации разъяснительных, справочных и других материалов;

4.10.3. обеспечивают своевременную публикацию в сети Интернет (в том числе на федеральном и региональном порталах государственных услуг) информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых на базе МФЦ;

4.10.4. обеспечивают создание и поддержание работы call-центра, телефона "горячей линии" по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

4.10.5. осуществляют доставку необходимых документов из МФЦ в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Кемеровской области, органы местного самоуправления, организации, участвующие в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

4.10.6. обеспечивают администрирование системы электронного управления очередью, ведение учёта количества посетителей, обслуженных в МФЦ за определённый период (день, неделю, месяц) по видам предоставляемых государственных и муниципальных услуг с указанием среднего времени ожидания приёма и обслуживания;

4.10.7. обеспечивают бесперебойную работу программно-аппаратных средств МФЦ, осуществление надлежащего содержания и необходимого эксплуатационного обслуживания оборудования МФЦ;

4.10.8. выполняют иные полномочия в соответствии с учредительными документами.

4.11. В рамках МФЦ реализуются операционные полномочия. К операционным полномочиям относятся:

4.11.1. приём необходимых документов для получения государственной и муниципальной услуги;

4.11.2. проверка соответствия заявления необходимым требованиям, а также комплектности представляемых заявителем документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа;

4.11.3. регистрация поступивших обращений заявителей в базе документооборота (в том числе электронной - при наличии) соответствующего территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти Кемеровской области, органа местного самоуправления непосредственно с клиентского рабочего места, находящегося в здании МФЦ,

с автоматическим формированием выписки из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей в МФЦ в соответствии с установленными требованиями;

4.11.4. передача в соответствии с соответствующей системой документооборота (в том числе посредством системы электронного документооборота - при наличии) заявления и представленного заявителем пакета документов в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Кемеровской области, органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4.11.5. выдача заявителю запрашиваемого документа либо мотивированного отказа в соответствии с требованиями утверждённых административных регламентов, других нормативных правовых актов и соглашений.

4.12. Операционные полномочия выполняются представителями участников МФЦ. В случае передачи МФЦ полномочий по осуществлению приёма и выдачи документов, операционные полномочия выполняются сотрудниками МФЦ.

5. Основы межведомственного взаимодействия в МФЦ

5.1. Взаимодействие участников МФЦ осуществляется в следующих формах:

5.1.1. планирование и реализация совместных мероприятий;

5.1.2. подготовка предложений по совершенствованию и разработке нормативно-правового регулирования в целях успешного функционирования МФЦ;

5.1.3. обмен информацией, необходимой для предоставления государственных и муниципальных услуг и мониторинга функционирования в рамках МФЦ;

5.1.4. рассмотрение спорных ситуаций, возникающих при синхронизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

5.1.5. проведение совместных совещаний;

5.1.6. иные формы, предусмотренные соглашениями между участниками МФЦ.

5.2. Межведомственное взаимодействие в соответствии с настоящим Положением осуществляется по двум направлениям:

5.2.1. организация совместной деятельности по созданию и функционированию МФЦ;

5.2.2. информационное взаимодействие в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг и осуществления мониторинга деятельности МФЦ.

5.3. Соглашение об организации и функционировании МФЦ заключается между администрацией Мысковского городского округа и участниками МФЦ. В соглашении также могут участвовать органы управления МФЦ.

5.4. Предметом соглашения об организации и функционировании МФЦ является осуществление совместной деятельности с целью оптимизации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в рамках МФЦ, а также в целях обеспечения эффективного взаимодействия между администрацией Мысковского городского округа и иными участниками МФЦ.

5.5. Информационное взаимодействие в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг и проведения мониторинга деятельности МФЦ может осуществляться в следующих формах:

5.5.1. информационное взаимодействие на основании соглашений об информационном обмене;

5.5.2. информационное взаимодействие на основании соглашений о создании межведомственного информационного ресурса;

5.5.3. информационное взаимодействие на основании формализованного описания порядка интеграции и осуществления, в соответствии с этим порядком, доступа непосредственно в информационные ресурсы ведомств, которые находятся у владельцев и остаются неизменными;

5.5.4. иные формы, в том числе смешанные.

5.6. Соглашения об информационном обмене устанавливают форматы обмена данными посредством электронных и бумажных носителей в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законодательством Кемеровской области, муниципального образования и настоящим Положением.

5.7. Целью информационного взаимодействия между участниками МФЦ в этом случае является оперативный обмен данными в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в процессе мониторинга предоставления услуг в рамках МФЦ.

5.8. Соглашения о создании межведомственного информационного ресурса заключаются в целях объединения в единой базе данных всей межведомственной информации, передаваемой органами, участвующими в соглашении (ведомственные базы данных или их фрагменты).

5.9. Формализованное описание порядка интеграции обеспечивает организацию доступа непосредственно в информационные ресурсы ведомств, которые находятся у владельцев и остаются неизменными. В этом случае ответственность за актуальность и достоверность данных в информационном ресурсе, за доступность и сохранность ресурса несет его владелец (орган или организация, сформировавшие базу данных). Порядок интеграции устанавливается межведомственными соглашениями.

5.10. Информация о взаимодействии с участниками МФЦ в рамках настоящего Положения и по согласованию с участниками МФЦ, на основании подписанных соглашений, размещается в средствах массовой информации.

5.11. Взаимодействие территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и специалистов, осуществляющих

приём и выдачу документов, осуществляется на основании настоящего Положения, межведомственных соглашений, административных регламентов и иных нормативных правовых актов.

6. Основы работы с заявителями в рамках МФЦ

6.1. Приём и выдачу документов в режиме "одного окна" в МФЦ осуществляет специально обученный персонал, ориентированный на корректное взаимодействие с заявителями.

6.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляется бесплатно для заявителей, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, законодательством Кемеровской области, нормативными актами Мысковского городского округа.

6.3. Взаимодействие с физическими и юридическими лицами - получателями государственных и муниципальных услуг производится лично, по телефону, с помощью электронной почты, а также через Интернет (в том числе через Интернет-портал государственных услуг) и через информационные киоски, расположенные в МФЦ.

6.4. В МФЦ действует электронная система управления очередью или предварительной записи на приём к специалисту по приёму и выдаче документов, консультанту. Запись осуществляется по телефону, посредством электронной почты, при личной явке заявителя в здание МФЦ.

6.5. Порядок и режим работы МФЦ определяются регламентом работы МФЦ, утверждаемым администрацией Мысковского городского округа.

6.6. При работе с заявителями в рамках МФЦ специалисты по приёму и выдаче документов осуществляют следующие полномочия:

6.6.1. принимают от заявителей заявления и другие документы, необходимые для предоставления заявителю государственной или муниципальной услуги;

6.6.2. осуществляют проверку заявлений и прилагаемых к ним документов на соответствие стандартным правилам их оформления и комплектности;

6.6.3. регистрируют поступившие заявления граждан в базах документооборота органов власти, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

6.6.4. передают поступившие документы в соответствующие органы власти в соответствии с административным регламентом и имеющимися соглашениями;

6.6.5. выдают получателю государственной или муниципальной услуги результаты предоставления государственной или муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении такой услуги.

6.7. Заявитель, обратившийся в МФЦ, имеет возможность получить исчерпывающую информацию, касающуюся условий получения государственной и муниципальной услуги, порядка деятельности МФЦ.

6.8. При работе с заявителями сотрудники-консультанты МФЦ, осуществляют следующие полномочия:

6.8.1. проводят консультации граждан по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, реализуемых в рамках МФЦ;

6.8.2. предоставляют гражданам информационные материалы по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, реализуемых в рамках МФЦ;

6.8.3. помогают заполнить бланки документов, заявления, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг, реализуемых в рамках МФЦ;

6.8.4. формируют для заявителя перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, реализуемых в рамках МФЦ.

6.9. Сотрудники МФЦ при взаимодействии с заявителем предоставляют информацию:

6.9.1. о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

6.9.2. о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и др.;

6.9.3. о ходе исполнения запроса о получении государственной или муниципальной услуги. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и входящий номер представленного заявления;

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

6.9.5. иную информацию, связанную с деятельностью МФЦ.

6.10. Заявители информируются посредством размещения информации на официальном сайте МФЦ, при личном обращении, по телефону и по электронной почте.

7. Финансирование деятельности МФЦ

7.1. Источниками формирования финансовых ресурсов МФЦ являются:

7.1.1. бюджетные поступления в виде субсидии, предоставляемой Учредителем (основным распорядителем бюджетных средств) на выполнение муниципального задания;

7.1.2. бюджетные поступления в виде субсидий на инвестиции;

7.1.3. бюджетные поступления в виде субсидии на иные цели, предназначенные для осуществления мероприятий, направленных на развитие МФЦ;

7.1.4. иные источники, не запрещённые действующим законодательством.

7.2. МФЦ вправе осуществлять деятельность, приносящую доходы, в соответствии с Уставом и действующим законодательством об автономных учреждениях.

8. Требования комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

8.1. При проектировании размещения МФЦ соблюдается условие о пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

8.2. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания МФЦ оборудуется указателями.

8.3. Помещения для работы с гражданами размещаются на нижнем этаже здания, вход в здание оборудуется пандусами для удобства въезда на инвалидной коляске, а также лестницей с поручнями.

8.4. Рядом со входом в здание МФЦ размещается информационная табличка, содержащая следующую информацию:

- наименование МФЦ;
- режим работы;
- адрес официального интернет-сайта МФЦ;
- телефонный номер call-центра, адрес электронной почты справочной службы МФЦ.

8.5. Информационные таблички в темное время суток освещаются таким образом, чтобы их содержание было удобочитаемым.

8.6. Здание МФЦ оборудуется автомобильными стоянками. Получателям услуг предоставляется бесплатный доступ к парковочным местам.

8.7. Здание МФЦ для получателей государственных и муниципальных услуг оборудуется бесплатными туалетами.

8.8. В здании МФЦ оборудуются сектора для информирования, ожидания и приёма граждан.

8.9. Сектор ожидания обеспечивается естественным и (или) искусственным освещением, окна должны быть оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи, занавесей, внешних козырьков и др., помещение оснащается оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

8.10. Сектор ожидания оборудуется стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов, а также оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

8.11. Система электронного управления очередью обеспечивает:

- 8.11.1. регистрацию заявителя в очереди;
- 8.11.2. учёт заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

8.11.3. возможность отображения статуса очереди;

8.11.4. возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору центра;

8.11.5. формирование отчётов по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

8.12. В секторе ожидания:

8.12.1. размещается платёжный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приёма платежей от физических лиц при оказании платных государственных (муниципальных) услуг;

8.12.2. в свободном доступе находятся бланки документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

8.12.3. обеспечивается предоставление заявителям таких дополнительных (сопутствующих) услуг, как услуги банкомата, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также услуги доступа к справочным правовым системам (на безвозмездной основе).

8.13. Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от сектора ожидания и предназначен для ознакомления посетителей с информационными материалами.

8.14. Сектор для информирования оборудуется стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Столы должны быть размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

8.15. В секторе для информирования устанавливается компьютер с доступом к справочно-информационным системам.

8.16. Сектор информирования оборудуется информационными стендами. Стенды должны быть видны и хорошо просматриваемы. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

8.17. Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги, в частности:

8.17.1. стандарт предоставления государственной и муниципальной услуги и (или) исполнения государственной функции;

8.17.2. наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них (должны обновляться не реже одного раза в месяц);

8.17.3. почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты и адрес официального сайта МФЦ;

8.17.4. почтовые адреса, номера телефонов, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Кемеровской области и органов местного самоуправления, организаций, участвующих в процессе предоставления государственной и муниципальной услуги;

8.17.5. банковские реквизиты для оплаты государственной пошлины и адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату государственной пошлины;

8.17.6. номера телефонов и адреса нахождения нотариусов;

8.17.7. образцы заполнения форм бланков, необходимых для предъявления в целях получения государственной или муниципальной услуги;

8.17.8. другие информационные материалы, необходимые для получения государственной и муниципальной услуги.

8.18. В секторе приёма граждан каждое окно отделяется перегородками. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего приём и выдачу документов.

8.19. Для специалиста по приёму и выдаче документов и заявителя, находящегося на приёме, предусмотрены места для сидения и раскладки документов. Передача документов осуществляется без необходимости покидать место как сотрудником по приёму и выдаче документов, так и заявителем.

8.20. Рабочее место специалиста по приёму и выдаче документов, специалиста-консультанта, а также специалиста call-центра должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационной системе, принтером, сканером.

8.21. Приём заявителей на базе МФЦ осуществляется не менее 60 часов в неделю. График (режим) работы МФЦ должен предусматривать возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время и не менее чем в один из выходных дней.

8.22. Пропускная способность центра в среднем должна составлять не менее 4 человек в час работы одного окна.

8.23. Для заявителя предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий приём и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимыми для получения государственных (муниципальных) услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

Заместитель главы
Мысковского городского округа
по экономике и промышленности

Е.А. Кротова