

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

Муниципального бюджетного учреждения Асекеевского района «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (МБУ «МФЦ Асекеевского района»)

Настоящий регламент работы муниципального бюджетного учреждения Асекеевского района «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ) и Уставом муниципального бюджетного учреждения Асекеевского района «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг».

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент устанавливает порядок оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении в муниципальном бюджетном учреждении Асекеевского района «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, и определяет последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг в многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

1.2. Предоставление услуг в МФЦ осуществляется на основании административных регламентов, утвержденных в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.3. При оказании государственных и муниципальных услуг МФЦ взаимодействует в порядке, условиях и правилах информационного сотрудничества с органами и организациями на основании заключенных Соглашений.

1.4. Конечным результатом оказания государственной и 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.

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

1.6. Перечень государственных и муниципальных услуг, получение которых осуществляется через МФЦ, определяется Приложением к настоящему регламенту.

1.7. Заявителями – получателями государственной (муниципальной) услуги являются:

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;

- физические лица.

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

1.9. От имени физических лиц заявление на предоставление государственной (муниципальной) услуги могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) попечители несовершеннолетних;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

2. Организация работы МФЦ

2.1. Муниципальное бюджетное учреждение Асекеевского района «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» расположено на территории субъекта Российской Федерации по адресу:

461710, Оренбургская область, Асекеевский район, с. Асекеево, ул. Коммунальная, 25.

Телефон для справок: (35351) 21975, 21969

Электронная почта: mfcasek13@mail.ru

2.2. Режим работы МФЦ:

Дни недели	Часы приема
Понедельник	9.00-17.00
Вторник	9.00-17.00
Среда	9.00-17.00
Четверг	9.00-17.00
Пятница	9.00-17.00
Суббота	Выходной день
Воскресенье	Выходной день

2.3. Информацию о графике работы МФЦ и услугах МФЦ можно получить:

- на информационном стенде перед входом в помещение МФЦ;
- на информационных стендах в МФЦ.

2.4. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- непосредственно в МФЦ;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.п.).

2.5. Плата за государственные (муниципальные) услуги, получаемые заявителем в МФЦ, взимается в случаях и порядке, установленных действующим законодательством.

2.6. МФЦ организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:

- 2.6.1. контроль качества предоставления услуг в МФЦ;
- 2.6.2. планирование деятельности МФЦ;

2.6.3. рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;

2.6.4. правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;

2.6.5. подбор, обучение и учет кадров для работы в МФЦ;

2.6.6. ведение бухгалтерской отчетности;

2.6.7. хранение и архивирование документов;

2.6.8. внутреннее делопроизводство;

2.6.9. закупка оборотных средств;

2.6.10. материально – техническое и хозяйственное обеспечение.

2.7. Требования к местам предоставления муниципальной (государственной) услуги:

2.7.1. Здание МФЦ оборудуется отдельным входом для свободного доступа граждан в помещение.

2.7.2. Вход в здание МФЦ оборудуется информационной вывеской, содержащей информацию об МФЦ:

- наименование,

- режим работы.

2.7.3. Помещение МФЦ оборудуется в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами.

2.7.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении.

2.7.5. В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

2.7.6. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей.

2.7.7. В случае оборудования рабочего места специалиста электронной системой управления очередью, специалист обязан ознакомиться с руководством по эксплуатации программного обеспечения.

2.7.8. Места предоставления муниципальной (государственной) услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.7.9. В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета).

2.7.10. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения муниципальной (государственной) услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

2.7.11. В местах ожидания размещается платежный терминал банка по приему платежей.

2.7.12. В местах предоставления услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

2.7.13. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна;

- технического перерыва.

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

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

2.7.16. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения (белый верх - темный низ).

3. Требования к порядку предоставления услуги

3.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. 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.

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

3.2. Порядок оформления информации для граждан.

3.2.1. Сведения о местонахождении и контактных телефонах органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для оказания муниципальной (государственной) услуги, размещаются на информационных стендах в МФЦ.

3.2.2. Информационные стенды в МФЦ размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении муниципальных и государственных услуг.

3.2.3. На информационных стендах, раздаточных материалах в помещении МФЦ и (или) информационном терминале размещается следующая информация:

- режим работы, адрес МФЦ;
- почтовые адреса, телефоны, фамилии руководителей органов, взаимодействующих с МФЦ при оказании услуги;
- порядок получения консультаций (справок) об оказании муниципальной (государственной) услуги;
- перечень услуг, предоставляемых в МФЦ, с указанием сроков их исполнения;
- бланки заявлений, представляемых заявителем на получение услуги;
- образцы заполнения заявлений на получение услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления заявителем для оформления каждого конкретного конечного документа;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной (государственной) услуги;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной (государственной) услуги;
- перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;
- другая информация, необходимая для получения муниципальной (государственной) услуги.

3.2.4. МФЦ своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

3.2.5. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, (лично или по телефону (режим «on-line»)) являются сотрудники МФЦ.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции, обязаны подробно и в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 20 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МФЦ или специалиста МФЦ.

3.2.6. Индивидуальное письменное информирование (по электронной почте) осуществляется направлением электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в установленные сроки руководителем или заместителем руководителя МФЦ. При направлении заявителем обращения по электронной почте на адрес МФЦ (по вопросам МФЦ), руководитель МФЦ не позднее 5-ти рабочих дней с момента получения такого обращения даёт исчерпывающие разъяснения в электронном виде.

По вопросам, не входящим в компетенцию МФЦ, данные обращения направляются по принадлежности (подведомственности) в бумажном (электронном) виде.

При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МФЦ, по вопросам, относящимся к компетенции организаций, находящихся в МФЦ, руководитель 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.

3.3. Сроки предоставления муниципальной услуги

3.3.1. Сроки оформления документов при предоставлении муниципальной услуги исчисляются в рабочих днях.

3.3.2. Срок предоставления муниципальной (государственной) услуги указывается в административном регламенте оказания услуги и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

3.3.4. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее рабочего дня, следующего за днем истечения срока предоставления услуги.

3.3.5. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют специалисты МФЦ в соответствии с должностными обязанностями.

3.3.6. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов - 45 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

3.4. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной (государственной) услуги либо отказа в предоставлении услуги

3.4.1. Основаниями для приостановления подготовки и выдачи документов либо отказа в оказании муниципальной (государственной) услуги могут служить:

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

- отсутствие права у заявителя на получение государственной (муниципальной) услуги;
- невозможность оказания услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставшими известными в процессе предоставления услуги;
- предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;
- представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;
- если заявитель не устранил причины, препятствующие подготовке документов, в срок, указанный в уведомлении о приостановлении;
- отказ или несвоевременное согласование необходимых документов заявителем;
- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

3.4.2. Подготовка и выдача документов может быть приостановлена на срок, указанный в административном регламенте предоставления услуги.

4. Административные процедуры

4.1. Услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

4.1.1. прием и выдача документов осуществляются сотрудниками центра. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг;

4.1.2. прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются центром самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

4.2. Предоставление услуги по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

4.2.1. 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;

4.2.2. передача пакета документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру;

4.2.3. передача конечного результата услуги или мотивированного отказа в МФЦ осуществляется по реестру.

4.2.4. выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем.

4.3. Порядок приема документов:

4.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной (государственной) услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения услуги.

4.3.2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

- 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;
- проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания муниципальной (государственной) услуги.
- формирует дело (пакет документов), в котором хранятся документы по предоставляемой государственной или муниципальной услуге по конкретному заявителю (далее Дело);
- отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе;

- 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 подлинником сверено».
- при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для оказания услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.
- формирует окончательный пакет выдаваемый заявителю документации (результат предоставления государственной и муниципальной услуги).

Общий максимальный срок приема документов от юридических и физических лиц (их представителей) не должен превышать 20 минут.

4.3.3. Заявитель, представивший документы для получения муниципальной (государственной) 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 услуги.

4.4. Порядок выдачи результата муниципальной (государственной) услуги или мотивированного отказа:

4.4.1. Специалист МФЦ, получивший зарегистрированные запрашиваемые заявителем документы или мотивированные отказы проверяет наличие передаваемых документов, делает в реестре отметку о принятии. Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителем хранится в накопительном секторе МФЦ.

4.4.2. Заявитель уведомляется сотрудником МФЦ по телефону или по электронной почте о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определённого административным регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.4.3. При выдаче документов специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение муниципальной (государственной) услуги.
- знакомит с перечнем выдаваемых документов.
- при предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ.
- в случае утери заявителем расписки специалист распечатывает новую расписку, на обратной стороне которой заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в МФЦ.
- вводит информацию в 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.

4.4.5. Конфиденциальная информация, поступившая 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, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется специалистами МФЦ на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса.

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

4.6. Требования к составу документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги

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

4.6.2. Заявление на предоставление государственной (муниципальной) услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя.

4.6.3. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя 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.

4.6.4. Заявление на предоставление 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.

4.6.5. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены.

4.6.6. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью.

4.6.7. В случае, если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом с указанием Ф.И.О., адреса места жительства.

4.6.8. Заявитель имеет право перед подачей документов, получить консультацию.

4.7. Порядок получения консультаций о предоставлении государственной (муниципальной) услуги

4.7.1. Консультации о предоставлении услуги оказываются специалистами МФЦ.

4.7.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для оказания муниципальных или государственных услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;
- размера необходимых платежей;
- источника получения документов, необходимых для оказания муниципальных (государственных) услуг;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков оказания услуг;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания услуг.

4.7.3. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством телефона или электронной почты.

4.7.4. Невостребованный запрашиваемый документ или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной (государственной) услуги хранится в МФЦ. При обращении заявителя в МФЦ с заявлением о выдаче невостребованного документа ему предоставляется подготовленный документ.

5. Предоставление дополнительных услуг

На базе МФЦ организуется предоставление следующих дополнительных услуг:

- нотариальные услуги;
- юридические услуги;
- услуги местной, внутризоновой сети связи общего использования;
- доступ граждан к информационно-правовым системам и сети Интернет;
- отправка/прием электронной почты.

6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) специалистов МФЦ, принятых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг

6.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг, действий (бездействия) сотрудников МФЦ в соответствии с действующим законодательством в досудебном и судебном порядке.

6.2. Предметом обжалования может быть:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами;
- отказ уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МФЦ, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной и муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение (жалобу, претензию).

6.4. Директор МФЦ ведет личный прием заявителей по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг.

6.5. При обращении заявителей в письменной (электронной) форме, срок рассмотрения не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, жалобы (претензии). В случае обжалования отказа должностными лицами МФЦ в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

6.6. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование МФЦ;
- фамилию, имя, отчество и сведения о месте проживания заявителя;
- почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

6.7. Директор МФЦ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

6.8. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.9. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МФЦ. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

6.10. Ответ на жалобу подписывает директор МФЦ.

6.11. Ответ на жалобу, поступившую в МФЦ, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в жалобе, не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы.

6.12. В МФЦ для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги отзывов.

7. Ответственность сотрудников МФЦ

7.1. МФЦ несет ответственность за исполнение административных процедур, исполнителем которых является МФЦ.

7.2. МФЦ не несет ответственность за действия, бездействия сотрудников участников МФЦ и иных организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

7.3. Неисполнение или ненадлежащее исполнение требований настоящего Регламента сотрудниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной или иной, предусмотренной в соответствии с законодательством Российской Федерации, ответственности.

7.4. Сотрудники МФЦ, несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.