

Согласовано
Заместитель Губернатора –
министр цифрового развития
Мурманской области

 А.А. Никипелова

«25» октября 2022г.

Утвержден приказом
руководителя ГОБУ «МФЦ МО»
от 25.10. 2022г. № 330 -п

РЕГЛАМЕНТ
деятельности Государственного областного бюджетного учреждения
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных
услуг Мурманской области»
(ГОБУ «МФЦ МО»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент деятельности Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – Регламент) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» (далее – Постановление № 797);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление № 1376);

- постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

- «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»;

- Уставом Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области».

1.2. Настоящий Регламент устанавливает общие правила организации деятельности ГОБУ «МФЦ МО» и порядок документационного и информационно-технологического обеспечения работы учреждения по предоставлению государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна».

1.3. Основными видами деятельности ГОБУ «МФЦ МО» являются:

1.3.1. Организация и обеспечение предоставления физическим и юридическим лицам (далее – Заявители) государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»:

- прием, регистрация, обработка и выдача документов Заявителям при оказании государственных и муниципальных услуг;

- информирование и консультирование Заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- предоставление сведений из информационных ресурсов учреждения;

- администрирование, ведение, обслуживание и актуализация баз данных;

- администрирование автоматизированной информационной системы учреждения (далее – АИС МФЦ);

- администрирование и наполнение контентом официального сайта ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.2. Осуществление регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной

форме» на безвозмездной основе на основании заявления Заявителя при личном обращении в отделения ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.3. Осуществление функции уполномоченного многофункционального центра (далее – МФЦ):

- заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Мурманской области, предоставляющими государственные услуги, с органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги;
- организация предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Мурманской области посредством заключения договоров с привлекаемыми организациями (далее – ПО);
- контроль выполнения условий, установленных в договорах между уполномоченным МФЦ и ПО, расположенными на территории Мурманской области;
- ведение реестра заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с привлекаемыми организациями, а также реестра указанных ПО;
- осуществление функции оператора АИС МФЦ;
- заключение соглашений о взаимодействии с акционерным обществом «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства», Избирательной комиссией Мурманской области.

1.4. Обеспечивающими видами деятельности являются:

- правовое, кадровое и методическое обеспечение;
- взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Мурманской области и органами местного самоуправления (далее – Органы);
- взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;
- бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;
- материально-техническое и хозяйственное обеспечение;
- делопроизводство.

1.5. Взаимодействие ГОБУ «МФЦ МО» с Органами осуществляется на основании соглашений о взаимодействии, заключенных в соответствии с требованиями Федерального закона № 210-ФЗ, Постановления № 797.

1.6. Организационная структура ГОБУ «МФЦ МО» приведена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.7. График приема граждан должностными лицами ГОБУ «МФЦ МО» приведен в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

1.8. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг ГОБУ «МФЦ МО» приведен в Приложении № 3 к настоящему Регламенту.

2. Место и время работы ГОБУ «МФЦ МО»

2.1. ГОБУ «МФЦ МО» расположено по адресу: 183031, г. Мурманск, ул. Подстанничкого, д.1, работает с понедельника по четверг с 09:00 до 18:15, в пятницу с 09:00 до 17:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00.

2.2. Прием Заявителей осуществляется в Отделениях и Отделах ГОБУ «МФЦ МО» по адресам и графику согласно Приложению № 4 к настоящему Регламенту.

3. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в ГОБУ «МФЦ МО»

3.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется с использованием АИС МФЦ, которая обеспечивает:

- взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия, региональной системой межведомственного электронного взаимодействия, федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», Государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах, автоматизированной информационной системой

«Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», а также при необходимости с информационными системами, используемыми в целях формирования начислений и квитиования начислений с платежами;

- доступ в соответствии с соглашениями о взаимодействии к электронным сервисам органов, предоставляющих государственные услуги, страховых медицинских организаций, включенных в реестр страховых медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе через единую систему межведомственного электронного взаимодействия, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- интеграцию с инфраструктурой, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также с иными федеральными государственными информационными системами, обеспечивающими предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг;

- интеграцию с подсистемой единого личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в части предоставления сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственных и муниципальных услуг, истории обращений за получением таких услуг, а также передачи в автоматизированную информационную систему многофункционального центра заявлений в электронной форме, поданных с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), и обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в многофункциональный центр при подаче такого заявления;

- интеграцию с электронной очередью;

- предоставление в автоматизированном режиме сведений в федеральную государственную информационную систему мониторинга деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- экспертную поддержку Заявителей, работников МФЦ и работников контактного центра по вопросам порядка и условий предоставления государственных и муниципальных услуг;

- поддержку деятельности работников МФЦ по приему, выдаче, обработке документов, поэтапную фиксацию хода предоставления государственных и муниципальных услуг с возможностью контроля сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и проведения отдельных административных процедур;

- формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, иные электронные документы, а также электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги. Соответствие сведений, содержащихся в электронном образе документа, сведениям, содержащимся в документе на бумажном носителе, заверяется усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица МФЦ;

- поддержку принятия решений о возможности, составе и порядке формирования межведомственного запроса в иные органы и организации;

- поддержку формирования комплекта документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии;

- хранение сведений об истории обращений Заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных;

- автоматическое распределение нагрузки между работниками МФЦ;

- использование электронной подписи в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, при обработке электронных документов, а также при обмене электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления или ПО;

- доступ Заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

- формирование статистической и аналитической отчетности по итогам деятельности МФЦ за отчетный период;
- поддержание информационного обмена между МФЦ и ПО, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- интеграцию с государственными и муниципальными информационными системами, а также с центрами телефонного обслуживания органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги (при наличии), в соответствии с соглашениями о взаимодействии;
- формирование документов, включая составление на бумажном носителе выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;
- прием и заполнение запросов Заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение Заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном МФЦ или в любой из ПО.

3.2. Заявитель (его представитель), лично обратившийся в ГОБУ «МФЦ МО», получает талон в электронной очереди, ожидает вызова к окну приема документов, при необходимости получает информацию и консультацию о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

На основании распоряжения руководителя учреждения прием документов у Заявителей по отдельным государственным или муниципальным услугам может быть ограничен и осуществляться исключительно по предварительной записи.

3.3. Выдача талонов в терминале «Электронная очередь» в конце рабочего дня прекращается автоматически, согласно расчетному времени, с учетом установленных по каждой услуге нормативов затрат рабочего времени при предоставлении государственных и муниципальных услуг в ГОБУ «МФЦ МО».

3.4. Информирование и консультирование по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе ГОБУ «МФЦ МО» осуществляют: начальники отделений, заместители начальников отделений, старшие специалисты по работе с Заявителями, специалисты по работе с Заявителями, администраторы.

3.5. Информирование и консультирование осуществляется посредством:

- информационных стендов, программно-аппаратных комплексов;
- официального сайта ГОБУ «МФЦ МО» (www.mfc51.ru);
- телефонной связи (по номерам телефонов указанных в Приложении № 4 к настоящему Регламенту);
- электронной почты (info@mfc51.ru);
- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.п.).

3.6. Результатом информирования и консультирования является предоставление Заявителю (его представителю) информации:

- об органе (организации), предоставляющем государственную и муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема органом Заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания государственной и муниципальной услуги;
- о размерах и порядке уплаты государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых Заявителем при получении государственной и муниципальной услуги, банковских реквизитах;
- о сроках предоставления государственной и муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные

услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

- оказание помощи Заявителю по заполнению заявления (заявлений);
- иная информация (с указанием содержания предоставленной информации), включая предоставление распечатанной «Информации для заявителя» из АИС МФЦ.

3.7. Специалист МФЦ при личном обращении Заявителя (его представителя) осуществляет действия в соответствии с Административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги, утвержденным Органом, Технологической схемой или Порядком участия МФЦ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги,¹ в том числе:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие у Заявителя комплекта требуемых документов;
- регистрирует обращение Заявителя в установленном порядке;
- проверяет соответствие копий документов предоставленным оригиналам и заверяет их;
- выдает Заявителю расписку о приеме документов;
- организует передачу документов в Орган по защищенному каналу связи;
- передает документы, принятые от Заявителя (Заявителей) для получения государственной или муниципальной услуги, в том числе второй экземпляр расписки о приеме документов, документоведу.

В случае организации взаимодействия по предоставлению государственной или муниципальной услуги в электронном виде с документов, полученных от заявителя, изготавливаются их электронные образы и направляются в Орган с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) или защищенного канала связи VipNet [Деловая почта].

3.8. Документовед:

- заполняет установленные учетные документы;
- вносит сведения в базу данных;
- передает обработанные документы специалисту МФЦ, ответственному за прием-передачу документов в Орган.

3.9. Специалист МФЦ, осуществляющий передачу документов в Орган, совершает следующие действия:

- подшивает вторые экземпляры расписок о приеме документов в папку контроля исполнения обращений Заявителей по государственным или муниципальным услугам Органа;
- оформляет реестр документов, принятых от Заявителей для получения государственной или муниципальной услуги, и организует передачу документов в Орган с помощью курьерской доставки.

3.10. При получении Заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги лично либо через своего представителя специалист МФЦ, осуществляющий выдачу документов, совершает следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя (его представителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность, доверенности представителя Заявителя, оформленной в установленном порядке, подтверждающей полномочия представителя на получение запрашиваемой информации в отношении Заявителя;
- вносит сведения о выданных документах в расписку Заявителя (экземпляр ГОБУ «МФЦ МО») или журнал выдачи документов и контролирует проставление в ней (в нем) даты и личной подписи Заявителя (представителя Заявителя);
- меняет статус дела в АИС МФЦ;
- выдает результат предоставления государственной или муниципальной услуги Заявителю или его представителю.

Если в силу определенных обстоятельств конечный результат предоставления услуг не может быть выдан в срок, указанный в расписке, специалист МФЦ не позднее, чем за один день

¹ Технологическая схема и Порядок участия МФЦ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги является неотъемлемой частью Соглашения о взаимодействии между МФЦ и федеральным органом исполнительной власти (территориальным органом федерального органа исполнительной власти), органом государственного внебюджетного фонда (территориальным органом государственного внебюджетного фонда), органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления.

до получения конечного результата уведомляет (посредством телефонной связи, смс-информирования или электронной почты) об этом Заявителя и назначает новую дату получения результата предоставления услуги.

3.11. Информация об отказе в предоставлении услуги представляется Заявителю при личном посещении, либо направляется Заявителю одним из следующих способов: простым почтовым отправлением, посредством телефонной связи; смс-информированием; по электронной почте (при наличии в заявлении соответствующих данных).

3.12. В целях безопасности, а также повышения качества обслуживания в помещениях и на зданиях МФЦ установлены системы видеонаблюдения, ведется аудио- и видеозапись.

3.13. У окна приема документов должны находиться лица, имеющие непосредственное отношение к оказываемой услуге – Заявитель(и), при совершении сделки - продавец(ы) и покупатель(ли). Иные посетители должны находиться в зоне ожидания и информирования (за исключением лиц, сопровождающих инвалидов).

3.14. Посетителям запрещается:

- находиться в секторе приема заявителей в случае отсутствия вызова к окну приема документов;

- находиться в помещениях Отделений и Отделов ГОБУ «МФЦ МО» в состоянии алкогольного, наркотического или токсичного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

- приносить в помещения Отделений и Отделов ГОБУ «МФЦ МО» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, токсичные, радиоактивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы, чемоданы, крупногабаритные свертки и сумки, и иные предметы, и средства, создающие угрозу безопасности сотрудников и посетителей;

- громко и агрессивно разговаривать, использовать ненормативную лексику;

- распивать спиртные напитки в здании и на территории Отделений и Отделов ГОБУ «МФЦ МО»;

- в целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить в помещениях и на территории Отделений и Отделов ГОБУ «МФЦ МО»;

- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания без письменного разрешения администрации ГОБУ «МФЦ МО»;

- проходить в помещения Отделений и Отделов ГОБУ «МФЦ МО» с домашними животными, за исключением случаев сопровождения граждан собаками-поводырями;

- входить в служебные и технические помещения, самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

4. Порядок взаимодействия ГОБУ «МФЦ МО» с привлекаемыми организациями, расположенными на территории Мурманской области

4.1. Поддержание информационного обмена между МФЦ и ПО, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг обеспечивает АИС МФЦ.

4.2. Взаимодействие ГОБУ «МФЦ МО» с ПО, расположенными на территории Мурманской области, осуществляется на основании договоров, заключенных в соответствии с требованиями Постановления № 1376 по следующим направлениям:

- методическая и консультационная поддержка по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

- организация обучения и повышения квалификации работников;

- контроль выполнения условий, установленных в договорах;

- функция оператора АИС МФЦ;

- мониторинг реализации соглашений о взаимодействии с Органами;

- формирование сводной отчетности о деятельности ГОБУ «МФЦ МО» и ПО, по организации предоставления государственных и муниципальных услуг Органов.

4.3. ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

- графическое изображение карты субъекта Российской Федерации с указанием расположения действующих и планируемых к открытию Отделений, и Отделов ГОБУ «МФЦ МО» и ПО в муниципальных образованиях;
- реестр заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с ПО;
- информация об Отделениях, Отделах ГОБУ «МФЦ МО» и ПО (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, площадь, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);
- перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в Отделениях ГОБУ «МФЦ МО» и ПО.

5. Виды контроля, порядок проведения проверочных мероприятий за полнотой и качеством предоставления государственных и муниципальных услуг

5.1. Ведомственный контроль осуществляется посредством проведения проверок уполномоченными должностными лицами Министерства цифрового развития Мурманской области.

5.2. Проверки могут проводиться по обращениям Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения административных регламентов.

5.3. В ходе проверок:

- проверяется знание должностными лицами положений нормативных правовых актов, настоящего Регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;
- выявляются нарушения прав Заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.4. Внутренний контроль осуществляется руководством ГОБУ «МФЦ МО» либо по его поручению уполномоченными работниками МФЦ путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МФЦ положений настоящего Регламента, иных нормативных актов. Включает в себя проведение проверок, выявление и устранение недостатков, нарушений прав Заявителей.

5.5. Результаты проверок оформляются актом и докладываются руководству учреждения.

5.6. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, прав Заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

6. Ответственность ГОБУ «МФЦ МО»

6.1. ГОБУ «МФЦ МО», его должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

- за полноту передаваемых Органам запросов, иных документов, принятых от Заявителей;
- за своевременную передачу в Органы запросов, иных документов, принятых от Заявителей, а также за своевременную выдачу Заявителям документов, переданных в этих целях ГОБУ «МФЦ МО» Органами;
- за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

6.2. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения ГОБУ «МФЦ МО» или его работниками обязанностей, предусмотренных Федеральным законом № 210-ФЗ, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения ПО и ее работниками обязанностей ГОБУ «МФЦ МО», возмещается ГОБУ «МФЦ МО» в соответствии с законодательством Российской Федерации. ГОБУ «МФЦ МО» вправе предъявить к ПО регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по их вине.

7. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Органов, подведомственных этим органам учреждений, ГОБУ «МФЦ МО» и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, государственных гражданских служащих, муниципальных служащих, предоставляющих государственные услуги

7.1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействия) Органов, подведомственных этим органам учреждений, ГОБУ «МФЦ МО» и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, государственных гражданских служащих, муниципальных служащих при предоставлении государственных услуг осуществляется в соответствии с требованиями:

– «Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов российской федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840;

– «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», утвержденных Постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП;

– «Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления - администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги», утвержденного Постановлением Администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 1;

– Порядков подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, утвержденных постановлениями администраций муниципалитетов Мурманской области.

Организационная структура ГБУ «МФЦ МО»

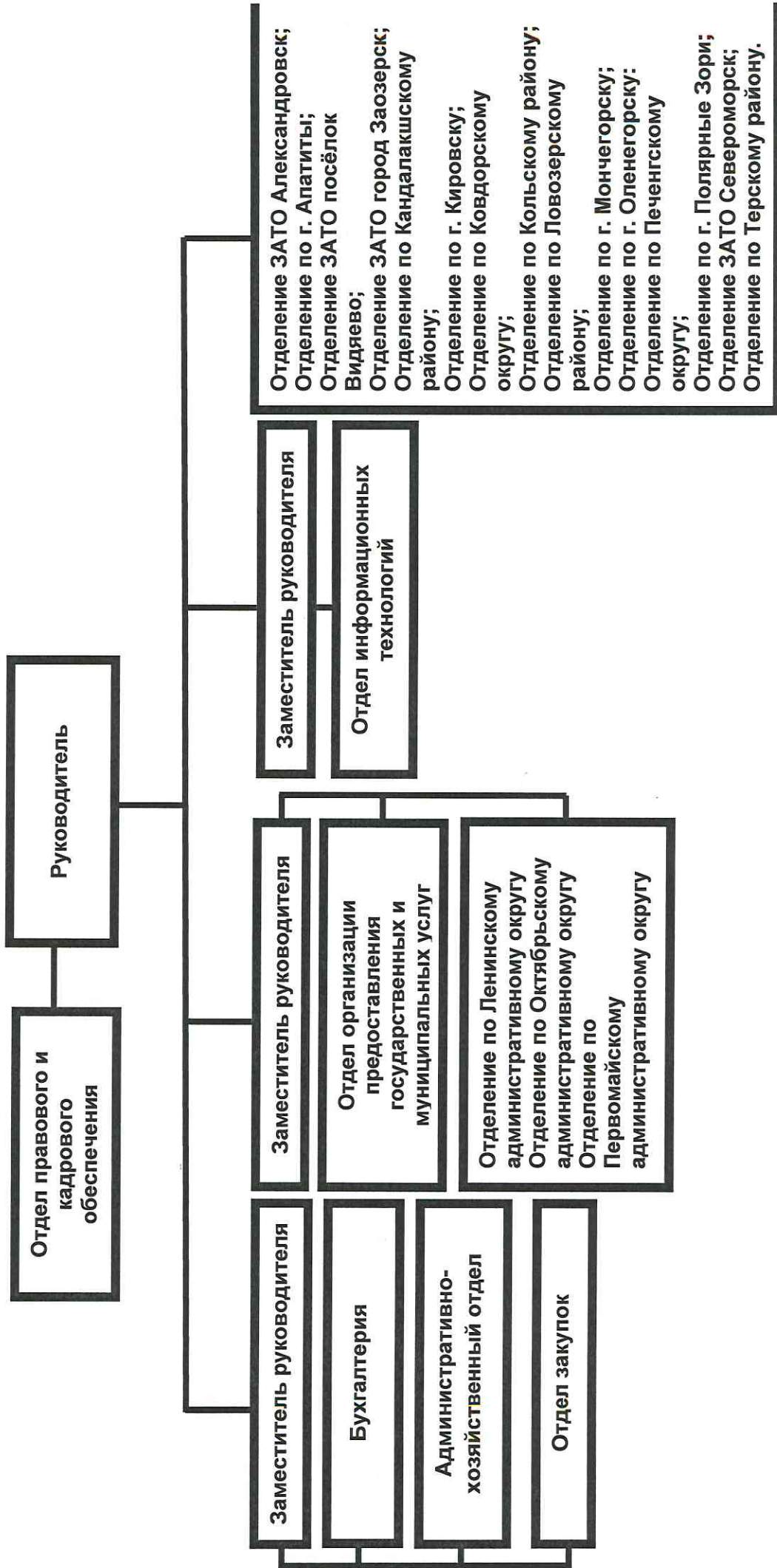


ГРАФИК
приема заявителей должностными лицами ГОБУ «МФЦ МО»

Наименование должностного лица	Время приема
Руководитель Заместители руководителя	По предварительной записи по телефону 99-42-44 Понедельник-четверг – с 9:00 до 17:30 Пятница – с 9:00 до 16:00 Обед – с 13:00 до 14:00
<i>Отделения ГОБУ «МФЦ МО» по административным округам г. Мурманска</i>	
Начальник отделения или заместитель начальника отделения	По режиму работы отделения
<i>Отделения ГОБУ «МФЦ МО» по Мурманской области</i>	
Начальник отделения или заместитель начальника отделения	По режиму работы отделения

СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ГОБУ «МФЦ МО»

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг ГОБУ «МФЦ МО» (далее – Стандарт комфортности) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к составу и качеству информирования и консультирования Заявителей, а также местам предоставления государственных и муниципальных услуг в помещениях ГОБУ «МФЦ МО».

1.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципального образования г. Мурманск, Регламентом деятельности Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области», соглашениями о взаимодействии с Органами, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг.

2. Требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в ГОБУ «МФЦ МО»

2.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в ГОБУ «МФЦ МО» обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

- обращение Заявителей осуществляется в том числе по предварительной записи. Предварительная запись производится в период до 14 календарных дней включительно;
- время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут;
- прием Заявителей осуществляется согласно графику работы структурных подразделений в соответствии с Приложением № 4 к настоящему Регламенту.

2.2. Информационные стенды в Отделениях и Отделах ГОБУ «МФЦ МО», официальный сайт ГОБУ «МФЦ МО» содержат актуальную информацию:

- 2.2.1. Для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:
- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в ГОБУ «МФЦ МО»;
 - сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
 - размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых Заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
 - информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
 - порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
 - информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц ГОБУ «МФЦ МО»;
 - режим работы и адреса Отделений, Отделов ГОБУ «МФЦ МО» и ПО;
 - иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

2.3. В Отделениях и Отделах ГОБУ МФЦ МО» обеспечиваются:

- бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций);
- возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4. В ГОБУ «МФЦ МО» организуется не менее одного канала связи, защищенного в

соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, используемых информационных систем Органов, АИС МФЦ.

3. Требования к помещениям ГОБУ «МФЦ МО»

3.1. Для организации взаимодействия с Заявителями помещения Отделений и Отделов ГОБУ «МФЦ МО» делятся на следующие функциональные секторы (зоны):

- а) сектор информирования и ожидания;
- б) сектор приема Заявителей.

3.2. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды и иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций);

г) стулья, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

д) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

- регистрации Заявителя в очереди;
- учета Заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- отображения статуса очереди;
- автоматического перенаправления Заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту МФЦ;
- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве Заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

3.3. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

3.4. Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

3.5. Специалисты МФЦ, администраторы обязаны:

- прибыть на рабочее место заблаговременно до начала рабочей смены;
- придерживаться делового стиля одежды (классический белый верх, классический темный низ);
- носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности, шарфы (галстуки) установленного цвета².

3.6. На входе в административный офис, Отделения и Отделы ГОБУ «МФЦ МО» оборудуются информационные таблички, содержащие полное наименование учреждения, а также информацию о режиме его работы.

3.7. Помещения ГОБУ «МФЦ МО», предназначенные для работы с Заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

3.8. В помещениях ГОБУ «МФЦ МО» организуются бесплатные туалеты для посетителей, в том числе предназначенные для инвалидов.

3.9. Помещения ГОБУ «МФЦ МО» в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание Заявителей.

3.10. Вход в здания ГОБУ «МФЦ МО» и выход из него оборудуются лестницами с

² Ответственность за обеспечение работников бейджами и шарфами (галстуками) несет ГОБУ «МФЦ МО»

поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

3.11. На территории, прилегающей к зданиям, в которых расположены отделения ГОБУ «МФЦ МО», располагаются бесплатные парковки для специальных автотранспортных средств инвалидов.

ГРАФИК
приема заявителей в Отделениях и Отделах ГОБУ «МФЦ МО»

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Адрес структурного подразделения	Номера телефонов	График работы структурного подразделения
1.	Ленинское Отделение МФЦ	183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д.26	(8152) 99-40-40	Понедельник 09:00 - 19:00 Вторник 10:00 - 20:00 Среда 09:00 - 19:00 Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
2.	Октябрьское Отделение МФЦ	183038, г. Мурманск, ул. Ленина, д.45		
3.	Первомайское Отделение МФЦ	183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д.26		
4.	Отделение ЗАТО Александровск	184653, Мурманская область, г. Полярный, ул. Душенова, д.13	(81551) 7-32-85	Понедельник - выходной Вторник 10:00 - 20:00 Среда 09:00 - 19:00 Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
5.	Отдел по г. Снежногорску	184682, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Победы, д.1/1	(81530) 6-02-59	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
6.	Отдел по г. Гаджиево	184670, Мурманская область, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.60		Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
7.	Отделение по г. Апатиты	184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ферсмана, д.6	(81555) 4-02-97	Понедельник - выходной Вторник 10:00 - 20:00 Среда 09:00 - 19:00 Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
8.	Отделение ЗАТО посёлок Видяево	184372, Мурманская область, п. Видяево, ул. Центральная, д.1	(81553) 5-61-62	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
9.	Отделение ЗАТО город Заозерск	184310, Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д. 18	(81556) 3-11-22	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
10.	Отделение по Кандалакшскому району	184049, Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Горького, д. 18	(81533) 9-91-66	Понедельник - выходной Вторник 10:00 - 20:00 Среда 09:00 - 19:00 Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
11.	Отделение по г. Кировску	184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Юбилейная, д. 13	(81531) 5-40-77	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
12.	Отделение по Ковдорскому округу	184143, Мурманская область, г. Ковдор, ул. Школьная, д. 2	(81535) 5-11-74	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
13.	Отделение по Кольскому району	184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Победы, д. 9	(81553) 3-38-44	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
14.	Отдел по г.п. Мурмаши	184355, Мурманская область, р-н Кольский, пгт. Мурмаши, ул. Мира, д. 10	(81553) 6-12-11	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
15.	Отделение по Ловозерскому району	184580, Мурманская область, р-н Ловозерский, пгт. Ревда, ул. Умбозерская д. 1	(81538) 4-35-90	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
16.	Отдел по с.п. Ловозеро	184592, Мурманская область, р-н Ловозерский, с. Ловозеро, ул. Пионерская, д. 6, каб. 21	(81538) 4-05-60	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00, перерыв 15:00 - 16:00 Среда 09:00 - 17:00,

				перерыв 13:00 - 14:00 Четверг 10:00-18:00 перерыв 13:00-14:00 Пятница 08:00 - 17:00, перерыв 13:00 - 14:00 Суббота 09:00-15:00 Перерыв 12:00-13:00 Воскресенье- выходной
17.	Отделение по г. Мончегорску	184511, Мурманская область, г. Мончегорск, ул. Комсомольская, д. 5	(81536) 3-49-00	Понедельник - выходной Вторник 10:00 - 20:00 Среда 09:00 - 19:00 Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
18.	Отделение по г. Оленегорску	184530, Мурманская область, г. Оленегорск, пр-кт Ленинградский, д.5	(81552) 5-75-15	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
19.	н.п. Высокий	184538, Мурманская обл., н/п Высокий, ул. Сыромятникова, д.13		Понедельник, вторник – выходной Среда 10:00 - 14:00 Четверг - выходной Пятница 12:30 – 17:00 Суббота, воскресенье - выходной
20.	Отделение по Печенгскому округу	184421, Мурманская область, р-н Печенгский, пгт. Никель, ул. Сидоровича, д. 4	(81554) 5-12-25	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00
21.	Отдел по г. Заполярному	184433, Мурманская область, г. Заполярный ул. Бабикова, д. 16	(81554) 6-00-95	Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
22.	Отделение по г. Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, д.3	(81532) 7-45-44	
23.	Отделение ЗАТО Североморск	184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Колышкина, д.9	(81537) 3-76-00	Понедельник - выходной Вторник 10:00 - 20:00 Среда 09:00 - 19:00 Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
24.	Отдел по нп. Североморск-3	184603, Мурманская область, г. Североморск, нп. Североморск-3 ул. Тимура Апакидзе, д. 2		Понедельник 9:00 - 16:00 Вторник 15:00 - 20:00, перерыв 17:00 -18:00 Среда 12:00 - 15:00 Четверг 12:00 - 15:00 Пятница 09:00 - 16:00 Суббота, воскресенье - выходной
25.	пгт. Сафоново	184621, Мурманская обл., г. Североморск, пгт. Сафоново, ул. Панина, д. 68		Понедельник - выходной Вторник 11:00 – 19:00 Среда 12:00 - 19:00 Четверг 12:00 - 18:30 Перерыв с 14.00 до 14.30 Пятница, суббота, воскресенье - выходной
26.	Отделение по Терскому району	184703, Мурманская область, р-н Терский район, пгт. Умба, ул. Советская, д. 5	(81559) 5-11-07	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00 Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной