

СОГЛАСОВАНО

Наблюдательным советом  
Муниципального автономного  
учреждения многофункционального  
центра предоставления  
государственных и муниципальных  
услуг Беловского городского округа  
«Мои Документы»

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
Муниципального автономного  
учреждения многофункциональный  
центр предоставления государственных  
и муниципальных услуг Беловского  
городского округа «Мои Документы»

Протокол № 2  
« 28 » декабря 2015 г.

\_\_\_\_\_ Г.В.Овчинникова  
« 28 » декабря 2015 г.

## РЕГЛАМЕНТ

работы Муниципального автономного учреждения многофункциональный  
центр предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского  
городского округа «Мои Документы»

## Раздел I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### Подраздел.1. Общие сведения

Настоящий регламент определяет порядок работы Муниципального автономного учреждения многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы» (далее - МФЦ) по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления (далее по тексту – участники МФЦ).

#### 1. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

1) многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) - российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

2) режим «одного окна» – это организация работы, в соответствии с которой предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии;

3) государственная услуга - деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

4) муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

5) заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

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

7) межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

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

2. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно, за исключением случаев уплаты государственной

пошлины, в порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации.

3. Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, а также перечень государственных и муниципальных услуг в рамках определенных жизненных ситуаций, предоставляемых на базе МФЦ, прилагается к настоящему Регламенту.

#### Подраздел 2. Описание заявителей, имеющих право на получение государственных и муниципальных услуг

4. Заявителями являются:

- 1) граждане Российской Федерации;
- 2) иностранные граждане и лица без гражданства;
- 3) российские и иностранные юридические лица.

5. От имени физических лиц заявление об оказании государственных и муниципальных услуг в установленных законодательством случаях подают:

- 1) законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;
- 2) опекуны недееспособных граждан;
- 3) представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре;
- 4) нотариусы, удостоверившие сделки с соответствующими объектами недвижимого имущества или совершившие иные нотариальные действия, на основании которых возникают соответствующие права.

6. От имени Российской Федерации, Кемеровской области, муниципальных образований заявление об оказании государственных и муниципальных услуг могут подавать уполномоченные лица органов государственной власти, органов местного самоуправления в рамках компетенции, установленной актами, определяющими статус этих органов.

7. В случаях и порядке, предусмотренных федеральными законами, указами Президента Российской Федерации и постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными актами Кемеровской области, муниципального образования по их специальному поручению от их имени могут выступать:

- 1) иные государственные органы;
- 2) органы местного самоуправления;
- 3) юридические лица и граждане.

8. От имени юридических лиц заявление об оказании государственных и муниципальных услуг могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности; представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре, а также нотариусы, удостоверившие сделки с соответствующими объектами недвижимого имущества или совершившие иные нотариальные действия, на основании которых возникают соответствующие права.

### Подраздел 3. Порядок информирования о правилах оказания государственных и муниципальных услуг

9. МФЦ располагается по адресу: ул. Ленина,39, г.Белово, Кемеровская область, 652600, Российская Федерация.

10. Часы приема Заявителей в МФЦ:

Понедельник 09.00-20.00

Вторник 09.00-20.00

Среда 09.00-20.00

Четверг 09.00-20.00

Пятница 09.00-20.00

Суббота 09.00-14.00

Воскресенье - выходной день

11. Прием Заявителей в МФЦ осуществляется без перерыва.

12. Справочные телефоны МФЦ: ( 8384-52) 4-60-70,  
Интернет-адрес: [mfc-belovo.ru](http://mfc-belovo.ru).

13. Адрес электронной почты: [mfc\\_belovo@mail.ru](mailto:mfc_belovo@mail.ru).

14. Информация об оказании государственных и муниципальных услуг через МФЦ предоставляется:

- 1) непосредственно в МФЦ;
- 2) в государственных и муниципальных органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги через МФЦ.

15. Информирование осуществляется с использованием средств телефонной связи, вычислительной и электронной техники путем размещения сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

16. Сведения о местонахождении, графике работы, о телефонных номерах, адресах электронной почты справочной службы, Интернет-адресах МФЦ размещаются:

- 1) на информационных стендах перед входом в здание МФЦ и в помещении МФЦ;

- 2) на Интернет-сайте МФЦ;

- 3) на информационных стендах и Интернет-сайтах государственных и муниципальных органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги через МФЦ, в соответствии с заключенными соглашениями.

17. На Интернет-сайте МФЦ содержится следующая информация:

- 1) месторасположение, схема проезда, график работы, номера справочных телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты МФЦ, государственных и муниципальных органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги через МФЦ;

- 2) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивается МФЦ;

- 3) процедура оказания государственных и муниципальных услуг МФЦ (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

- 4) порядок обжалования решения, действия или бездействия должностных лиц МФЦ;

- 5) перечень заявителей;

- 6) перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

7) образцы бланков платежных документов с указанием счетов, на которые перечисляются платежи;

8) основания отказа в оказании государственных и муниципальных услуг МФЦ;

9) вопросы получателей государственных и муниципальных услуг и ответы на них.

18. Здание МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы МФЦ;

19. Информационные таблички располагаются и освещаются таким образом, чтобы заявители имели возможность ознакомиться с представленной на них информацией.

20. На информационных стендах в помещении МФЦ размещается информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

1) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

2) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

4) информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

5) порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, работников МФЦ;

6) информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

7) информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или работниками МФЦ обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

8) режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

9) иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

21. Помещение МФЦ оборудовано программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, региональному portalу государственных и муниципальных услуг, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

22. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону), являются работники МФЦ (администратор, работники отдела обработки и выдачи документов).

23. При ответах на телефонные звонки специалисты МФЦ информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

24. При невозможности специалиста МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

25. В секторе информирования и ожидания постоянно находится администратор.

## Раздел II АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

### Подраздел 1. Перечень лиц МФЦ, осуществляющих административные процедуры

26. Административные процедуры в МФЦ осуществляют следующие лица:



1) директор МФЦ - отвечающий за организацию работы МФЦ, включая взаимодействие с органами власти, предоставляющими государственные и муниципальные услуги через МФЦ (далее – органы) - осуществление контроля за соблюдением законодательства при оказании услуг, включая положения настоящего Регламента.

2) заместитель директора - отвечающий за осуществление текущего контроля за соблюдением законодательства при оказании услуг, включая положения настоящего Регламента.

3) начальник отдела обработки и выдачи документов – отвечающий за организацию процесса работы «окон» по приему и выдачи документов, сектора информирования (администратора), регистрации, обработки и передачи документов в органы власти, включая взаимодействие с органами - исполнителями государственных и муниципальных услуг (распределитель).

5) заместитель начальника по информационно-техническому обеспечению - отвечающий за организацию работы с информационными технологиями и обеспечение бесперебойного функционирования локальной сети, устройств ввода и вывода информации.

6) администратор - специалист МФЦ, ответственный за консультирование заявителей и оказание содействия в получении талонов в терминале электронной очереди.

7) специалист МФЦ (далее – специалист) - должностное лицо, ответственное за прием заявлений и прилагаемых к нему документов от Заявителя и выдачу Заявителю результатов исполнения государственной или муниципальной услуги, обеспечение которых осуществляется МФЦ;

8) распределитель - должностное лицо МФЦ, ответственное за взаимодействие с органами - исполнителями государственных и муниципальных услуг;

9) курьер - специалист МФЦ, ответственный за передачу заявлений и прилагаемых к нему документов Заявителя органам – исполнителям, непосредственно предоставляющим государственные и муниципальные услуги, и получение от них результатов исполнения государственной и муниципальной услуги.

## Подраздел 2. Административная процедура консультирования

27. Административная процедура консультирования осуществляется администратором, который:

- 1) информирует граждан о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивается МФЦ;
- 2) отвечает на вопросы граждан.

28. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры консультирования является личное обращение Заявителя к администратору МФЦ за получением информации о государственной или муниципальной услуге.

29. Консультирование администратором осуществляется в порядке живой очереди.

### Подраздел 3. Административная процедура оказания содействия в получении талонов в терминале электронной очереди

30. Административная процедура оказания содействия в получении талонов в терминале электронной очереди осуществляется администратором посредством ввода необходимых данных в программу терминала электронной очереди.

31. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры оказания содействия в получении талонов в терминале электронной очереди является личное обращение Заявителя к администратору МФЦ.

32. Администратор по просьбе заявителя оказывает содействие в получении талона в терминале электронной очереди, в том числе путем ввода необходимых данных в компьютер, программу терминала и вывода их на печать.

### Подраздел 4. Административная процедура приема документов

33. Административная процедура приема документов осуществляется специалистом, который:

- 1) принимает документы от Заявителя;
- 2) осуществляет экспертизу принятых документов;
- 3) выдает расписку, опись или иное подтверждение приема документов (далее – расписка).

34. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры приема документов является вызов Заявителя специалистом с помощью системы электронной очереди через визуальное оповещение посредством экрана-табло.

35. Специалист устанавливает предмет обращения Заявителя. В случае если предметом обращения является государственная или муниципальная услуга, оказание которой не обеспечивается МФЦ, специалист разъясняет Заявителю причину отказа в приеме документов.

36. Специалист принимает от Заявителя пакет документов на получение государственной или муниципальной услуги.

37. Специалист устанавливает личность Заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия представителя.

38. Специалист проверяет пакет документов на соответствие перечню, установленному Административным регламентом оказания соответствующей государственной или муниципальной услуги, и требованиям, установленным настоящим Регламентом.

39. При установлении факта отсутствия необходимых документов либо несоответствия документов требованиям Административных регламентов, специалист объясняет Заявителю содержание недостатков выявленных в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

40. В случае, если указанные недостатки можно устранить непосредственно в МФЦ, специалист разъясняет Заявителю такую возможность.

41. Специалист регистрирует в системе АИС МФЦ обращение Заявителя, указывает дату и содержание обращения, при условии, что пакет документов соответствует указанным выше требованиям.

42. Специалист принимает от Заявителя комплект документов на бумажных носителях и изготавливает электронные копии всех представленных документов, включая заявление.

43. Специалист формирует в АИС МФЦ перечень документов, представленных Заявителем, распечатывает и выдает Заявителю расписку в приеме документов с указанием регламентных сроков предоставления государственной или муниципальной услуги и контактных сведений для

получения Заявителем информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

44. Специалист регистрирует пакет документов в системе АИС МФЦ.

45. Специалист, согласно заявлению обратившегося, вносит в систему АИС МФЦ сведения о способе получения результата государственной или муниципальной услуги по почте или лично через МФЦ.

46. Специалист информирует Заявителя о сроке оказания государственной или муниципальной услуги МФЦ.

47. Взаимодействие с Заявителем на этапе данной административной процедуры окончено.

48. Специалист с помощью средства электронного управления очередью приглашает следующего Заявителя.

49. Если в течение 1 минуты после вызова заявителя в соответствующее окно обращения не последовало, происходит вызов следующего заявителя, а пропущенный номер переходит в режим ожидания. В режиме ожидания номер повторяется не менее двух раз, затем он автоматически исключается из очереди.

#### Подраздел 5. Административная процедура распределения пакетов документов

50. Административная процедура распределения пакетов документов осуществляется распределителем, который:

- 1) сортирует заявления и документы, зарегистрированные в АИС МФЦ;
- 2) осуществляет подготовку и направление запросов в органы государственной власти и местного самоуправления, а также ведомства и организации;
- 3) организует отправление документов в органы (ведомства) - исполнители;
- 4) контролирует своевременность поступления результатов предоставления государственных и муниципальных услуг органами (ведомствами) - исполнителями;
- 5) ведет архив документов.

51. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры распределения пакета документов является поступление пакета документов распределителю.

52. Распределитель сортирует полученные зарегистрированные пакеты документов по органам - исполнителям.

53. Распределитель направляет пакеты документов в орган - исполнитель по электронным информационным каналам связи и с курьером.

54. Распределитель после получения сведений о входящем регистрационном номере данного пакета документов, присвоенном в органе - исполнителе вносит данную информацию в АИС МФЦ по каждому Заявителю.

55. Распределитель контролирует своевременность поступления результатов предоставления государственных и муниципальных услуг из органов - исполнителей.

56. В случае несвоевременного поступления результатов предоставления государственных и муниципальных услуг из органов - исполнителей распределитель подготавливает и обеспечивает направление запроса о причинах нарушения сроков и истребовании этих результатов.

#### Подраздел 6. Административная процедура получения результатов предоставления государственной и муниципальной услуги

57. Административная процедура получения результатов предоставления государственной или муниципальной услуги либо сведений о направлении заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется распределителем.

58. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры получения результатов предоставления государственной или муниципальной услуги, является получение из органа - исполнителя документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги либо документа, подтверждающего направление заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги.

59. Распределитель принимает и регистрирует полученные документы в АИС МФЦ.

60. Если Заявителем выбран способ получения результата по почте, то распределитель изготавливает электронную копию документа, подтверждающего направление заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги и прикрепляет его к пакету документов, хранящемуся в электронном виде. Вносит в АИС МФЦ информацию.

61. Распределитель перемещает документ, подтверждающий направление заявителю по почте результатов предоставления государственной или муниципальной услуги вместе с оригиналом заявления об оказании государственной и муниципальной услуги в архив.

62. Если Заявителем выбран способ получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги через личное обращение в МФЦ, то распределитель изготавливает электронную копию результатов предоставления государственной или муниципальной услуги и прикрепляет его к пакету документов, хранящемуся в электронном виде. Вносит в АИС МФЦ информацию.

63. Распределитель передает документ, являющийся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, Специалисту для выдачи заявителю.

#### Подраздел 7. Административная процедура выдачи результатов оказания государственной и муниципальной услуги Заявителю

64. Административная процедура выдачи результатов оказания государственной или муниципальной услуги Заявителю осуществляется Специалистом.

65. Заявитель уведомляется Специалистом по телефону о готовности результата государственной или муниципальной услуги в течение одного рабочего дня после получения документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

66. Юридическим фактом для начала выполнения административной процедуры является личное обращение Заявителя в МФЦ за получением результата предоставления государственной или муниципальной услуги.

67. При выдаче документов Специалист:

1) устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной или муниципальной услуги;

2) на основании регистрационного номера, указанного в расписке о получении документов, проверяет наличие отметки в АИС МФЦ о поступлении от органов – исполнителей результатов оказания государственной или муниципальной услуги, отсутствие отметки о выдаче результата государственной или муниципальной услуги;

3) знакомит Заявителя с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

4) выдает Заявителю подлинник документа, являющегося результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, а также подлинники иных документов, предназначенных для выдачи заявителю.

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

69. Если Заявитель заявляет об утрате расписки в получении документов, Специалист по сведениям о заявителе находит электронную запись в АИС МФЦ о регистрации на оказание государственной или муниципальной услуги.

70. Специалист формирует с использованием программных средств электронной картотеки расписку о получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги, а также иных документов предназначенных для выдачи заявителю, выводит ее на печать и передает Заявителю, который подписывает расписку и возвращает ее.

71. Специалист прикрепляет электронный вариант расписки в получении документов к пакету документов Заявителя, хранящегося, в электронном виде.

72. Специалист помещает расписку в получении документов в Дело для дальнейшего хранения в архивном помещении МФЦ.

73. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги хранится у Специалиста не более одного месяца со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в архив МФЦ, если иное не определено соглашением о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами

государственной власти Кемеровской области, органами местного самоуправления.

74. Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде сформированные в дело заявителя и хранятся в МФЦ в соответствии с законодательством об архивном деле.

75. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### Раздел III ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ОРГАНИЗАЦИЕЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

#### Подраздел 1. Текущий и периодический контроль за организацией предоставления государственной и муниципальной услуги

76. Текущий контроль полноты и качества предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется руководством МФЦ путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов.

77. Текущий контроль осуществляется по мере необходимости в любое рабочее время, в период исполнения специалистами МФЦ своих должностных обязанностей.

78. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МАУ МФЦ.

#### Подраздел 2. Ответственность работников МФЦ

79. Работники МФЦ несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:



1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

#### Раздел IV ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА И ПРИНИМАЕМЫХ ИМ РЕШЕНИЙ

##### Подраздел 1. Досудебное (внесудебное) обжалование

80. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления государственной и муниципальной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

81. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной и муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления государственной и муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной и муниципальной услуги, у заявителя;

- требование внесения заявителем при предоставлении государственной и муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами.

82. МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в иных случаях, установленных Федеральными законами.

83. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются обращения заявителей или их представителей в МФЦ в письменной форме. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При этом документы, ранее поданные заявителями в МФЦ, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

84. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде, а также по почте. В жалобе указываются:

1) наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, его должностного лица либо специалиста МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, его должностного лица либо специалиста МФЦ.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

85. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: - официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; - официального сайта Администрации Беловского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

При подаче жалобы представителем заявителя в электронном виде, документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

86. Срок рассмотрения жалобы, поступившей в установленном порядке, не должен превышать 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы. В случае обжалования отказа МФЦ, его должностного лица в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации. При удовлетворении жалобы МФЦ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

87. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- признание жалобы обоснованной;
- признание жалобы необоснованной (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).

При признании жалобы обоснованной в ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; - принятое по жалобе решение в отношении виновных в нарушении законодательства РФ должностных лиц;
- срок устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной или муниципальной услуги.

88. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица.

## Подраздел 2. Судебное обжалование

89. Заявитель может обжаловать действия (бездействие), решение должностных лиц и специалистов МФЦ в суде.

90. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суд, установлен законодательством Российской Федерации об административном судопроизводстве.