

УТВЕРЖДЕН
приказом директора МАУ «МФЦ
МО «Сарапульский район»
муниципального образования
«Сарапульский район»
от 01.07.2013 года № 2

РЕГЛАМЕНТ

«Предоставление услуг по информированию заявителей, приему и выдаче документов в целях предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования «Сарапульский район»

Настоящий регламент предоставления услуг по информированию заявителей, приему и выдаче документов в целях предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования «Сарапульский район» (далее – МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район») разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2011 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 3.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», и определяет порядок организационного и документационного обеспечения деятельности в целях предоставления государственных и муниципальных услуг населению МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»

1. Общие положения

1.1. Регламент определяет порядок деятельности МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», устанавливает его взаимодействие между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Удмуртской Республики, органами местного самоуправления, районными организациями (далее – участники МФЦ) в целях обеспечения оперативного информационного обмена при предоставлении государственных или муниципальных услуг в режиме «одного окна».

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – российская организация, независимо от организационно-правовой формы, уполномоченная по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

- режим «одного окна» – это организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных (муниципальных) услуг на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;

- государственная (муниципальная) услуга – деятельность уполномоченного органа государственной власти (муниципального органа), выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с

обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения, возложенных на них нормативными правовыми актами, обязанностей;

- заявитель – это физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг за получением государственной или муниципальной услуги;

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

- участники МФЦ - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, исполнительные органы власти Удмуртской Республики, органы местного самоуправления, организации, сотрудники которые осуществляют предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»;

- сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» – должностное лицо, уполномоченное МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» для обеспечения деятельности посредством взаимодействия с заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Удмуртской Республики, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг.

1.3. МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» в своей деятельности руководствуется федеральными законами, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, регламентом, соглашениями о взаимодействии по предоставлению соответствующих государственных и муниципальных услуг на базе МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», постановлениями Администрации муниципального образования «Сарапульский район», Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования «Сарапульский район».

1.4. Услуги МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» предоставляются заявителям на безвозмездной основе. Плата за государственные и муниципальные услуги, получаемые заявителем через сотрудников МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», взимается в случаях и порядке, установленных действующим законодательством.

1.5. Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования «Сарапульский район» располагается по адресу: 427000, Удмуртская Республика, Сарапульский район, с.Сигаево, ул.Лермонтова, 17

1.6. График работы в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»:

Понедельник с 8.00 до 17.00

Вторник с 8.00 до 17.00

Среда с 8.00 до 17.00

Четверг с 8.00 до 17.00

Пятница с 8.00 до 17.00

Суббота – выходной день

Воскресенье – выходной день

Обеденный перерыв:

с 12.00 до 13.00

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Порядок информирования о предоставлении государственных или муниципальных услуг

2.1.1. МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» в соответствии с соглашениями о взаимодействии осуществляет информирование заявителей о порядке предоставления

государственных и муниципальных услуг, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.1.2. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

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

2.1.3. Информация о порядке и процедуре предоставления государственных или муниципальных услуг предоставляется:

- путем размещения на информационных стендах МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации.
- по телефону для справок (консультаций), в раздаточных информационных материалах.

2.1.4. Сотрудники МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», представители участников МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» организуют информационную работу с заявителями по телефону. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей сотрудники МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» подробно и в корректной форме информируют заявителей по интересующим вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 20 минут. В случае невозможности специалистом, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.5. 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 заместителем директора МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район». При направлении заявителем обращения по электронной почте на адрес МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» ответ направляется адресату в электронном виде в двухдневный срок с момента получения такого обращения.

2.1.6. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» по вопросам, относящимся к компетенции иных организаций, данное электронное обращение подлежит переадресации в день получения обращения. Информация об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

2.1.7. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты или посредством личного обращения в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район».

2.1.8. Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется сотрудниками МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» при личном контакте с заявителями, с использованием средств электронной почты, телефонной и почтовой связи.

2.2. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственных или муниципальных услуг

2.2.1 Консультации по вопросам оказания государственной или муниципальной услуги предоставляются сотрудниками МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», оказывающими государственную или муниципальную услугу, в том числе сотрудниками, целенаправленно выделенными для предоставления консультаций.

2.2.2. Сотрудники МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», представители участников МАУ «МФЦ при предоставлении консультации заявителям, в том числе:

- осуществляют взаимодействие с заявителями по телефону (ведут запись на прием в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»), разъясняют порядок обращения в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» для содействия получению государственных или муниципальных услуг и т.д.);

- осуществляют очное консультирование заявителей по вопросам, касающимся порядка и способов предоставления услуг в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»;

- выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение государственных и муниципальных услуг.

2.2.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

- источника получения документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления государственной или муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной или муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом оказания государственных или муниципальных услуг 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 обязанностей.

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

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

2.4.2. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя. 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.

2.4.3. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги заполняется от руки или с использованием технических средств. 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.

В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены.

2.4.4. 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 нотариально удостоверены.

Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации, должны быть легализованы либо на них должен быть проставлен апостиль, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

2.4.5. В случае если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариусом.

2.5. Сроки предоставления услуги

2.5.1. Сроки оформления документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг определяются Административными регламентами, соглашениями, заключаемыми с участниками МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» и исчисляются в календарных днях со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

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

2.5.4. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления услуг, не должен превышать 5 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.5.5. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать трех рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

2.5.6. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем, осуществляется в течение трех рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) заявления в письменной форме.

2.5.7. 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 - 20 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

3. Административные процедуры

3.1. Порядок приёма документов от заявителей сотрудниками МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»

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

- прием документов для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- выдача результатов предоставления государственной или муниципальной услуги.

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

3.1.3. Прием заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к киоску электронной очереди и получении номерного талона. При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район».

3.1.4. Сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», осуществляющий прием документов:

- принимает талон, 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 необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

- проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

- документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- проверяет документ, подтверждающий оплату госпошлины и другие платежные документы.

- сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом.

- при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего регламента, сотрудник, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания государственной или муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

- формирует окончательный пакет документов (результат предоставления государственной и муниципальной услуги).

- оформляет расписку о приеме документов по установленной форме (прилагается) в двух экземплярах. В расписке указываются:

- полное наименование МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты;

- вид услуги;

- максимальный срок оказания услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления оказания государственной или муниципальной услуги;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- наименование и реквизиты документов с указанием количества экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);

- дата приема документов с указанием номера регистрационной записи в книге учета входящих документов;

- фамилия имя отчество заявителя, его подпись;

- фамилия, инициалы, должность сотрудника «МФЦ МО «Сарапульский район»;

- дата выдачи заявителю расписки;

- дата получения результата услуги;
 - сведения о порядке направления результата услуги;
 - сведения о выдаче результатов услуги.
- оформляет регистрационную карточку, принятого пакета документов.

3.1.5. Заявитель, представивший документы для получения государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется сотрудниками МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;
- о возможности отказа в предоставлении услуги.
- сотрудник МАУ «МФЦ информирует заявителя о необходимости явиться в уполномоченный орган для согласования документов в случаях, установленных стандартом оказания услуг.

Передает заявителю первый экземпляр расписки, второй - помещает в формируемое дело правоустанавливающих документов.

3.1.6. Сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», осуществляющий прием документов сканирует принятое от заявителя заявление и расписку о получении документов, которые прикрепляются к соответствующей регистрационной записи о приеме документов в программном комплексе «Олимп» раздела «Документооборот».

3.1.7. Сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», осуществляющий прием документов оформляет, в целях получения документов, не являющихся обязательными для представления заявителем, запросы в органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации.

3.1.8. Передает сотруднику МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» по обработке поступающих заявлений и взаимодействию с участниками МФЦ, не позднее дня приема документов, оформленный запрос и принятый пакет документов для оформления результата государственной или муниципальной услуги.

4. Порядок обработки и передачи пакета документов, принятых от заявителей участнику МФЦ для оформления результата государственной или муниципальной услуги

4.1. Сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», ответственный за обработку документов и взаимодействию с участниками МФЦ в порядке, установленном соглашением о взаимодействии при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», осуществляет обработку принятых от заявителя документов в следующей последовательности:

4.1.1. Принимает пакет документов от сотрудника МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», ответственного за приём документов.

4.1.2. Оформляет в двух экземплярах реестр, принятых от заявителей пакетов документов, и передает участнику МФЦ в срок не позднее одного рабочего дня, с момента приема один экземпляр реестра и прилагаемые пакеты документов.

4.1.3. Участник МФЦ принимает от сотрудника МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» два экземпляра реестра с пакетами документов, принятых от заявителей. На листах реестра проставляется дата приема и передачи документов, должности лиц, передающего и принимающего документы, подписи, один экземпляр возвращает сотруднику МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» для помещения реестра в соответствующее номенклатурное дело.

4.1.4. Сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» принимает от участника МФЦ два экземпляра реестра с пакетами документов с приложением результатов предоставления государственной и муниципальной услуги, подлежащих выдаче заявителю. На листах реестра проставляется дата передачи и получения документов, должности лиц,

передающего и принимающего документы, подписи, один экземпляр реестра возвращает участнику МФЦ.

4.2. Сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», ответственный за обработку документов и взаимодействию с участниками МФЦ сканирует копию контрольной карточки, которая прикрепляется к соответствующей регистрационной записи о приеме документов в программном комплексе «Олимп» раздела «Документооборот».

4.3. Сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», ответственный за обработку документов и взаимодействию с участниками МФЦ передает результат предоставления государственной и муниципальной услуги сотруднику МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», ответственному за выдачу результатов предоставления государственной и муниципальной услуги заявителям.

5. Порядок выдачи заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг сотрудниками МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»

5.1. Заявитель уведомляется сотрудником МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» по телефону или по электронной почте о готовности документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определенного Регламентом предоставления государственных или муниципальных услуг.

5.2. При выдаче документов сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район»:

- устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результатов предоставления государственной или муниципальной услуги;
- знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;
- при предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ в установленные сроки;
- вносит в расписку соответствующие записи о выдаче результатов услуги.

5.3. Вводит сведения в информационную базу о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

5.4. В случае обращения за получением готового документа представителя заявителя, сотрудник МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

5.5. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район». В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

5.6. Конфиденциальная информация, поступавшая в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», не подлежит разглашению. Сотрудники МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

6. Порядок хранения документов

6.1. В целях обеспечения сохранности информации о регистрационных записях, сканированные копии документов сохраняются на внешнем носителе с последующим еженедельным обновлением архива.

6.2. Сохранность внешнего носителя обеспечивается помещением его в негорюемый сейф в специально оборудованное место.

6.3. Книга учета входящих документов с регистрационными записями за истекший год распечатывается на бумажный носитель и оформляется в соответствии с требованиями по ведению делопроизводства в МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район».

6.4. Персональная ответственность за состояние делопроизводства, по обеспечению сохранности электронных документов и документов на бумажных носителях возлагается на директора МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район».

7. Порядок и формы контроля за исполнением Регламента

7.1. Сотрудники МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», ответственные за прием документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, установленных настоящим регламентом и иными нормативными актами.

7.2. Персональная ответственность сотрудников МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

7.3. Контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению услуг по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего регламента.

7.4. Контроль за соблюдением требований, предусмотренных регламентом и качеством исполнения 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 МО «Сарапульский район».

Несоблюдение требований настоящего регламента должностными лицами и сотрудниками организаций - участников влечет дисциплинарную ответственность.

8. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

8.1. Порядок обжалования заявителями действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

8.1.1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением или жалобой (далее - обращение) на действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги путем личного обращения к должностному лицу МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», либо направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район») или в форме электронного сообщения по адресу электронной почты МАУ «МФЦ».

В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

- наименование МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район», либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- контактный почтовый адрес и номер телефона;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

8.1.2. МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в

нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.1.3. Если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

8.1.4. Если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.1.5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель имеет право приложить к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

8.1.6. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

8.1.7. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства.

8.1.8. Если в результате рассмотрения его жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а к сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

8.1.9. По результатам проведенных проверок и, в случае выявления нарушений прав заявителей, принимается решение об устранении недостатков с привлечением виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

В МАУ «МФЦ МО «Сарапульский район» для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги отзывов, листы которой должны быть пронумерованы и пронумерованы.

8.2. Права заявителей при рассмотрении жалобы:

8.2.1. При рассмотрении жалобы заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения органам (лицам, организациям) в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.