

Согласовано письмом
и.о. министра цифрового развития
Мурманской области А.А. Карельского
№ 31-04/136-ПК от
«30» января 2024 г.

Утвержден приказом
руководителя ГОБУ «МФЦ МО»
от 08.02.2024 № 51-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»;
- 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 квитирования 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 номеру контактного центра: 8-800-4444-051;
- 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. Информация о поступлении из органа результата предоставления услуги (уведомления о принятом решении) доводится до Заявителя при личном посещении, либо одним из следующих способов: посредством телефонной связи²; смс-информирования².

3.11. 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;

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), исполнительные органы субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления.

² Перечень услуг, по которым МФЦ обязан проинформировать заявителя о получении результата, утверждается руководителем ГОБУ «МФЦ МО» в соответствии с требованиями административных регламентов предоставления услуг.

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

3.12. 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, оскорблять³ работников Отделений и Отделов ГОБУ «МФЦ МО»;

– 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;

³ ст. 5.61 КоАП РФ

– 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 действующего законодательства:

– 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».

Организационная структура ГОБУ «МФЦ МО»



ГРАФИК
приема заявителей должностными лицами ГОБУ «МФЦ МО»

Наименование должностного лица	Время приема
Руководитель Заместители руководителя	В рабочие дни по предварительной записи согласно графику, утверждённому приказом учреждения. Предварительная запись осуществляется по телефону 684051 либо при личном обращении граждан в приемную ГОБУ «МФЦ МО», расположенную по адресу: г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д.1 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 муниципальных образований Мурманской области, 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), жилетки установленного цвета⁴.

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.

⁴ Ответственность за обеспечение работников бейджами, шарфами (галстуками) и жилетками несет ГОБУ «МФЦ МО»

3.10. Вход в здания ГОБУ «МФЦ МО» и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «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»

Единый номер телефона контактного центра: 8-800-4444-051

№ п/п	Наименование структурного подразделения	Адрес структурного подразделения	График работы структурного подразделения
1.	Ленинское Отделение МФЦ	183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д.26	Понедельник 09:00 - 19:00 Вторник 10:00 - 20:00
2.	Октябрьское Отделение МФЦ	183038, г. Мурманск, ул. Ленина, д.45	Среда 09:00 - 19:00 Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00
3.	Первомайское Отделение МФЦ	183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д.26	Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
4.	Отделение ЗАТО Александровск	184653, Мурманская область, г. Полярный, ул. Душенова, д.13	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	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00
6.	Отдел по г. Гаджиево	184670, Мурманская область, г. Гаджиево, ул. Гаджиева, д.60	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	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	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00
9.	Отделение ЗАТО город Заозерск	184310, Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д. 18	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	Понедельник - выходной Вторник 10:00 - 20:00 Среда 09:00 - 19:00
11.	Отделение по г. Кировску	184250, Мурманская область, г. Кировск, ул. Юбилейная, д. 13	Четверг 09:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 18:00 Суббота 09:00 - 15:00 Воскресенье - выходной
12.	Отделение по Ковдорскому округу	184143, Мурманская область, г. Ковдор, ул. Кошица, д. 4	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00 Среда 09:00 - 17:00
13.	Отделение по Кольскому району	184381, Мурманская область, г. Кола, ул. Победы, д. 9	Четверг 10:00 - 18:00 Пятница 08:00 - 17:00 Суббота 09:00 - 15:00
14.	Отдел по г.п. Мурмаши	184355, Мурманская область, р-н Кольский, пгт. Мурмаши, ул. Мира, д. 10	Воскресенье - выходной
15.	Отделение по Ловозерскому району	184580, Мурманская область, р-н Ловозерский, пгт. Ревда, ул. Умбозерская д. 1	
16.	Отдел по с.п. Ловозеро	184592, Мурманская область, р-н Ловозерский, с. Ловозеро, ул. Пионерская, д.	Понедельник - выходной Вторник 11:00 - 20:00, перерыв 15:00 - 16:00

		6, каб. 21	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	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	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	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
21.	Отдел по г. Заполярному	184433, Мурманская область, г. Заполярный ул. Бабикова, д. 6	
22.	Отделение по г. Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, д.3	
23.	Отделение ЗАТО Североморск	184606, Мурманская область, г. Североморск, ул. Колышкина, д.9	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	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