

Приказ № 11 от 28 марта 2014 года  
 Директор МАУ «МФЦ в Юкаменском  
 районе»

А.А. Ешиметьев  
 «28» 2014 г.



**Регламент**  
**работы муниципального автономного учреждения**  
**«Многофункциональный центр по предоставлению государственных и**  
**муниципальных услуг в Юкаменском районе»**  
 МАУ «МФЦ в Юкаменском районе»

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий регламент работы муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Юкаменском районе» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) и Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Юкаменском районе».

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Юкаменском районе» (далее – МАУ «МФЦ в Юкаменском районе») по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» с получателями государственных и муниципальных услуг (далее – заявители).

**II. Организация работы МФЦ**

2.1. МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» расположен на территории муниципального образования «Юкаменский район» Удмуртской Республики по адресу: 427680, Удмуртская Республика, Юкаменский район, с. Юкаменское, ул. Первомайская, д. 11, первый этаж.

2.2. График работы МАУ «МФЦ в Юкаменском районе»:

Понедельник	8.00-17.00
Вторник	8.00-17.00
Среда	8.00-17.00
Четверг	8.00-17.00
Пятница	8.00-17.00

Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной
Обед	с 12.00 до 13.00

### III. Обязанности МФЦ

3.1. В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ выполняет следующие административные процедуры (действия):

1) информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ в Юкаменском районе», о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

2) прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

3) взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

5) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом;

6) иные функции, указанные в соглашениях о взаимодействии.

#### 3.2. Информирование заявителей.

МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» предоставляет информацию:

1) о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

2) о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» в соответствии с соглашениями о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и др.;

3) о ходе исполнения запроса о получении государственной или муниципальной услуги. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и входящий номер представленного заявления;

4) о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования;

5) иную информацию, связанную с деятельностью МАУ «МФЦ в Юкаменском районе»

Заявители информируются посредством размещения информации на официальном сайте Администрации муниципального образования «Юкаменский район», при личном обращении, по телефону и по электронной почте.

При ответах на обращение специалист МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста МАУ «МФЦ в Юкаменском районе», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МАУ «МФЦ в Юкаменском районе», содержащей запрос заявителя, сотрудники МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» в течение одного рабочего дня подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам. Данное обращение регистрируется сотрудниками МАУ «МФЦ в Юкаменском районе».

Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МАУ «МФЦ в Юкаменском районе», его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

### **3.3. Прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.**

Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МАУ «МФЦ в Юкаменском районе».

Максимальное время ожидания приема составляет 45 минут.

Заявитель, обратившийся в МАУ «МФЦ в Юкаменском районе», заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или

муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

3.4. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

### **3.5. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг.**

Заявитель уведомляется специалистом МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» по телефону или по электронной почте о готовности выдачи результата предоставления государственной или муниципальной услуги в течение одного рабочего дня с момента его получения от органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В случае, если заявитель не указал контактный телефон или адрес электронной почты, результат предоставления государственной или муниципальной услуги направляется ему на почтовый адрес заказным письмом с уведомлением по истечении двух рабочих дней после его получения от соответствующего органа.

При обращении заявителя (представителя заявителя) сотрудник МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

### **3.6. Организация работы с документами в МАУ «МФЦ в Юкаменском районе»**

Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде формируются в дело заявителя и хранятся в МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» пять лет.

Переписка МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» хранится в учреждении пять лет.

Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **3.7. Ответственность сотрудников МАУ «МФЦ в Юкаменском районе».**

Несоблюдение требований Регламента сотрудниками МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники МАУ «МФЦ в Юкаменском районе» несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.