

## СОГЛАШЕНИЕ *№ 179*

### о взаимодействии между краевым автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» и Администрацией города Алейска Алтайского края

г. Барнаул

«*25*» *05* 2015г.

Краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края», в лице директора Тишина Дениса Владимировича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «МФЦ», с одной стороны, и Администрация города Алейска Алтайского края, в лице главы администрации города Алейска Сериковой Веры Николаевны, действующего на основании Устава муниципального образования г. Алейска Алтайского края, именуемая в дальнейшем «Администрация», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», на основании статьи 18 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

#### 1. Предмет соглашения

1.1 Предметом настоящего Соглашения является порядок взаимодействия МФЦ и Администрации при организации предоставления услуг.

#### 2. Перечень услуг, предоставляемых в МФЦ

2.1 Перечень услуг, предоставляемых в МФЦ, приведен в Приложении № 1 к настоящему Соглашению.

#### 3. Права и обязанности Администрации

3.1 Администрация вправе:

3.1.1 направлять запросы и обращения в МФЦ по вопросам, относящимся к сфере деятельности МФЦ;

3.1.2 направлять предложения по совершенствованию деятельности МФЦ;

3.1.3 информировать заявителей о возможности получения услуг в МФЦ;

3.1.4 выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

3.1.5 осуществлять контроль порядка и условий организации предоставления услуг в МФЦ и организациях, указанных в части 1.1 статьи 16

Федерального закона № 210-ФЗ (далее – привлекаемые организации), перечень которых приведен в Приложении № 2 к настоящему Соглашению.

3.2 Администрация обязана:

3.2.1 обеспечивать предоставление услуг в МФЦ при условии соответствия МФЦ требованиям, установленным Правилами организации деятельности многофункциональных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (далее - Правила);

3.2.2 обеспечивать предоставление на основании запросов МФЦ необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению услуг;

3.2.3 при получении запроса МФЦ (в том числе межведомственного запроса) рассматривать его в порядке, установленном нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг;

3.2.4 передавать в МФЦ документы и информацию, необходимые для предоставления услуг, в срок, установленный действующим законодательством;

3.2.5 предоставлять по запросу МФЦ разъяснения о порядке и условиях получения заявителем предоставляемых услуг;

3.2.6 обеспечивать участие своих представителей в проведении мероприятий, направленных на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ по вопросам предоставления соответствующих услуг;

3.2.7 определять лиц, ответственных за взаимодействие с МФЦ по вопросам предоставления услуг;

3.2.8 обеспечивать предоставление услуг в МФЦ и (или) привлекаемых организациях, указанных в Приложении № 2 к настоящему Соглашению, при условии соответствия их требованиям, установленным Правилами.

#### 4. Права и обязанности МФЦ

4.1 МФЦ вправе:

4.1.1 выступать с предложениями о пересмотре сроков и условий настоящего Соглашения;

4.1.2 запрашивать и получать документы и информацию, необходимые для предоставления услуг, предусмотренных в Приложении № 1, в соответствии с частью 2 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

4.1.3 с целью организации предоставления услуг, предусмотренных настоящим Соглашением, заключать договора с привлекаемыми организациями в порядке, предусмотренном Правилами.

4.2 МФЦ обязан:

4.2.1 предоставлять на основании запросов и обращений Администрации, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ;

4.2.2 обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

4.2.3 осуществлять взаимодействие с Администрацией в соответствии с настоящим Соглашением, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности МФЦ;

4.2.4 соблюдать требования Соглашения, в том числе направлять межведомственные запросы в Администрацию;

4.2.5 проводить мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников МФЦ в сфере предоставления соответствующих услуг;

4.2.6 соблюдать при предоставлении услуг, указанных в Приложении № 1 к настоящему Соглашению, требования нормативных правовых актов, регулирующих порядок их предоставления;

4.2.7 обеспечивать доступ заявителей к сведениям, размещенным в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

4.2.8 обеспечивать защиту передаваемых в Администрацию сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этих сведений в МФЦ, в том числе в автоматизированную информационную систему МФЦ, и до момента их поступления в Администрацию, в том числе в информационную систему Администрации, либо до момента их передачи заявителю;

4.2.9 размещать информацию о порядке предоставления услуг с использованием доступных средств информирования заявителей (информационные стенды, сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средства массовой информации);

4.2.10 формировать и представлять отчетность о деятельности МФЦ в соответствии с абзацем седьмым подпункта "в" пункта 4 постановления 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011 № 40, ст. 5559; 2012, № 53, 7933) (далее – постановление № 797);

4.2.11 формировать и предоставлять сводную отчетность о деятельности МФЦ и (или) привлекаемых организаций, указанных в Приложении № 2 к настоящему Соглашению, по организации предоставления услуг в соответствии с настоящим Соглашением;

4.2.12 обеспечивать соблюдение стандартов комфортности, требований к организации взаимодействия с заявителями, установленных Правилами, административными регламентами предоставления услуг, настоящим Соглашением, при организации предоставления услуг в МФЦ и (или) привлекаемых организациях, указанных в Приложение № 2 к настоящему Соглашению;

4.2.13 обеспечивать передачу в Администрацию жалоб на нарушение порядка предоставления услуг, в том числе на нарушения, допущенные МФЦ и (или) привлекаемыми организациями, указанными в Приложение № 2 к настоящему Соглашению не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

## 5. Порядок информационного обмена. Порядок участия МФЦ в предоставлении услуг

5.1 Информационный обмен между МФЦ и Администрацией осуществляется как в электронном, так и в бумажном виде посредством курьерской связи.

5.2 При реализации своих функций МФЦ вправе запрашивать информацию, необходимую для предоставления услуг, в рамках информационного взаимодействия при направлении запрос, через систему межведомственного электронного взаимодействия.

5.3 В рамках настоящего Соглашения устанавливаются следующие особенности информационного взаимодействия между Сторонами настоящего Соглашения:

5.3.1 Администрация обязана передавать в МФЦ сведения об условиях и порядке предоставления услуг, включая: перечень нормативных правовых актов, регулирующих процедуру предоставления услуг, образцы заявлений и иные существенные условия, необходимые для предоставления услуг;

5.3.2 Администрация обязана передавать в МФЦ документы и информацию, указанные в п. 5.3.1 настоящего Соглашения, в течение 15 дней с момента получения запроса о предоставлении таких документов и информации, если иное не установлено настоящим Соглашением;

5.3.3 МФЦ обязан передавать в Администрацию документы и информацию, полученные от заявителя, на следующий рабочий день с момента получения документов и информации о предоставлении услуги;

5.3.4 МФЦ обязан соблюдать требования Соглашения, в том числе направлять межведомственные запросы в Администрацию на следующий рабочий день с момента получения запроса от заявителя о предоставлении услуги;

5.3.5 порядок взаимодействия Сторон по вопросам предоставления услуг Администрации определяется Регламентом взаимодействия Сторон (Приложение № 3 к Соглашению).

5.4 Стороны обязаны соблюдать требования к обработке персональных данных и иной информации, необходимой для предоставления услуг, в частности:

5.4.1 при обработке персональных данных в информационной системе Сторонами должно быть обеспечено:

а) проведение мероприятий, направленных на предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным и (или) передачи их



лицам, не имеющим права доступа к такой информации;

б) своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным и их обработки;

в) недопущение воздействия на технические средства автоматизированной обработки персональных данных, в результате которого может быть нарушено их функционирование;

г) незамедлительное восстановление персональных данных, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированной их обработки;

д) осуществление контроля за обеспечением уровня защищенности персональных данных.

5.4.2 Стороны обязаны проводить мероприятия по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах, включающие в себя:

а) определение угроз безопасности персональных данных при их обработке, формирование на их основе модели угроз;

б) разработку на основе модели угроз системы защиты персональных данных, обеспечивающей нейтрализацию предполагаемых угроз с использованием методов и способов защиты персональных данных, предусмотренных для соответствующего класса информационных систем;

в) проверку готовности средств защиты информации к использованию с составлением заключений о возможности их эксплуатации;

г) установку и ввод в эксплуатацию средств защиты информации в соответствии с эксплуатационной и технической документацией;

д) обучение лиц, использующих средства защиты информации, применяемые в информационных системах, правилам работы с ними;

е) учет применяемых средств защиты информации, эксплуатационной и технической документации к ним, носителей персональных данных;

ж) учет лиц, допущенных к работе с персональными данными в информационной системе;

з) контроль за соблюдением условий использования средств защиты информации, предусмотренных эксплуатационной и технической документацией;

и) разбирательство и составление заключений по фактам несоблюдения условий хранения носителей персональных данных, использования средств защиты информации, которые могут привести к нарушению конфиденциальности персональных данных или другим нарушениям, приводящим к снижению уровня защищенности персональных данных;

к) разработка и принятие мер по предотвращению возможных опасных последствий подобных нарушений;

л) описание системы защиты персональных данных.

5.5.1 Стороны обязаны назначить ответственных лиц по вопросам реализации настоящего Соглашения:

-от Администрации: Жмылева Наталья Юрьевна, заместитель главы администрации города Алейска;

- от МФЦ: Кузнецова Юлия Евгеньевна, заместитель директора по правовым вопросам.

## 6. Перечень МФЦ и (или) привлекаемых организаций, в которых организуется предоставление услуг Администрации

6.1 Перечень МФЦ и (или) привлекаемых организаций, в которых организуется предоставление услуг Администрации (далее - Перечень), приведен в Приложении № 2 к настоящему Соглашению.

## 7. Осуществление контроля Администрацией порядка и условий организации предоставления услуг в МФЦ и (или) привлекаемых организациях

7.1 Контроль условий и порядка организации предоставления услуг Администрации осуществляется посредством предоставления МФЦ Администрации сводной отчетности о деятельности МФЦ и (или) привлекаемых организаций по организации предоставления услуг Администрации.

7.2 Сводная отчетность о деятельности МФЦ и (или) привлекаемых организаций по организации предоставления услуг Администрации представляется МФЦ в Администрацию ежегодно, не позднее 10 февраля года, следующего за отчетным, и должна содержать сведения о:

а) соблюдении требований стандартов комфортности, требований к организации взаимодействия с заявителями, установленными Правилами, административными регламентами предоставления услуг и настоящим Соглашением;

б) количестве окон обслуживания заявителей в каждом МФЦ и (или) привлекаемой организации;

в) количестве обращений заявителей за отчетный период, в том числе по информированию и консультированию, приему документов, выдаче документов;

г) среднем времени ожидания в очереди для получения консультации, для подачи документов на предоставление услуг Администрации, при получении результата услуг Администрации;

д) количестве жалоб на деятельность МФЦ и (или) привлекаемых организаций при организации предоставления услуг Администрации, в том числе сведения о действиях (бездействиях) и (или) решениях, послуживших основанием для подачи жалобы, а также сведения о принятых мерах по устранению выявленных нарушений;

е) соблюдении привлекаемыми организациями требований, предусмотренных пунктами 32 и 33 Правил.

7.3 В случае выявления нарушений требований, установленных Правилами, административными регламентами предоставления услуг и настоящим Соглашением, Администрация:

а) устанавливает сроки устранения нарушений и направляет соответствующее уведомление в МФЦ;

б) в случае, если допущенные нарушения не были устранены в установленный срок, инициирует исключение из Перечня многофункционального центра или привлекаемой организации, в которых не устранены нарушения. Внесение изменений в Перечень осуществляется путем заключения дополнительного соглашения к настоящему Соглашению.

## 8. Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей

8.1 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей по настоящему Соглашению, а также за невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований к обработке персональных данных и (или) иной информации, необходимой для предоставления услуг, Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## 9. Срок действия соглашения

9.1 Настоящее Соглашение вступает в силу с даты подписания обеими Сторонами и действует в течение трех лет.

9.2 Предоставление услуг Администрации в МФЦ организуется с даты подписания Соглашения.

## 10. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления услуг в МФЦ

10.1 Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности МФЦ осуществляется за счет средств краевого бюджета.

## 11. Заключительные положения

11.1 Изменение настоящего Соглашения осуществляется в письменной форме в виде дополнений к настоящему Соглашению, которые являются его неотъемлемой частью.

11.2 Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, на 8 листах каждое, по одному экземпляру для каждой Стороны.

11.3 Приложения к настоящему Соглашению, являющиеся его неотъемлемой частью:

1) Приложение № 1. Перечень услуг Администрации, предоставляемых в МФЦ;

2) Приложение № 2. Перечень многофункциональных центров и привлекаемых организаций, в которых организуется предоставление услуг Администрации;

3) Приложение № 3. Регламент взаимодействия Сторон по предоставлению заявителям услуг, уполномоченным органом по предоставлению которых является Администрация города Алейска Алтайского края на базе краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края».

## 12. Реквизиты и подписи Сторон

Администрация города Алейска  
Алтайского края

658130, Алтайский край, г. Алейск,  
ул. Сердюкова, 97  
тел. (38553)2-21-03  
ОГРН 1022200507548  
ИНН 2201001706

Краевое автономное учреждение  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского  
края»

656064, г. Барнаул,  
Павловский тракт, 58г  
тел. (3852) 20-05-50  
ОГРН 1102225014330  
ИНН 2221183155

Глава администрации города  
\_\_\_\_\_ / Серикова В.Н. /

Директор  
\_\_\_\_\_ / Тишин Д.В. /



*Серикова В.Н.*



Приложение № 1  
к Соглашению о взаимодействии между  
краевым автономным учреждением  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края»  
и администрацией города Алейска  
Алтайского края  
от «25» 05 201 5 г № 179

**Перечень муниципальных услуг администрации города Алейска,  
предоставляемых в МФЦ**

| №   | Наименование услуги  |
|-----|--|
| 1.  | Выдача сведений из реестра муниципального имущества  |
| 2.  | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду  |
| 3.  | Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательную программу дошкольного образования (детские сады)  |
| 4.  | Организация и осуществление мероприятий по работе с детьми и молодежью в городском округе  |
| 5.  | Организация отдыха детей в каникулярное время  |
| 6.  | Зачисление в образовательное учреждение (кроме ДОУ)  |
| 7.  | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости  |
| 8.  | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах, учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках   |
| 9.  | Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение  |
| 10. | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Алейска Алтайского края |
| 11. | Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения  |



|     |   |
|-----|---|
| 12. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого в жилое помещение   |
| 13. | Выдача разрешений на строительство, реконструкцию и ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, индивидуальных жилых домов   |
| 14. | Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламной конструкции.  |
| 15. | Выдача разрешения (ордера) на производство земляных работ.  |
| 16. | Выдача разрешений на снос или пересадку зеленых насаждений.   |
| 17. | Выдача градостроительного плана земельного участка.   |
| 18. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков   |
| 19. | Присвоение (изменение, аннулирование) адреса объекту недвижимости.  |
| 20. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.  |
| 21. | Постановка на учет граждан, испытывающих потребность в древесине для собственных нужд.  |
| 22. | Выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства.   |
| 23. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов. |
| 24. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов.                               |
| 25. | Учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих приобрести земельные участки.  |
| 26. | Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства.   |
| 27. | Обеспечение малоимущих граждан, проживающих на территории города и нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилыми помещениями, в соответствии с жилищным законодательством.         |
| 28. | Предоставление жилого помещения по договору социального найма.  |
| 29. | Приём заявлений, документов на передачу в собственность граждан жилых помещений, находящихся в муниципальном жилищном фонде   |
| 30. | Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.   |
| 31. | Предоставление жилого помещения муниципального специализированного жилого фонда   |





|     |   |
|-----|---|
| 32. | Информационное обеспечение граждан и юридических лиц на основе документов архивного фонда Алтайского края и других архивных документов.                         |
| 33. | Исполнение запросов Российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, поступающих из-за рубежа. |
| 34. | Выдача выписки из домовой книги.  |

Глава администрации города

  
 \_\_\_\_\_ / Серикова В.Н./



Директор

  
 \_\_\_\_\_ / Тишин Д.В. /

МП





Приложение № 2  
к Соглашению о взаимодействии между  
краевым автономным учреждением  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края»  
и администрацией города Алейска  
Алтайского края  
от «25» 05 2015 г. № 179

**Перечень МФЦ и (или) привлекаемых  
организаций, в которых организуется предоставление услуг Администрации,  
предусмотренных настоящим Соглашением**

| № п/п | Наименование<br>многофункционального центра  | Местонахождение<br>многофункционального центра и<br>(или) привлекаемой организации |
|-------|--|--|
| 1.    | Алейский филиал КАУ «МФЦ<br>Алтайского края» | Алтайский край, г. Алейск, ул.<br>Сердюка, 99                                      |

Глава администрации города

Директор

  
/Серикова В.Н. /

  
/ Тишин Д.В. /







Приложение № 3  
к Соглашению о взаимодействии  
между краевым автономным учреждением  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края» и  
Администрацией города Алейска Алтайского  
края  
от «25» 05 201 5 г № 179

**Регламент взаимодействия**  
**Администрацией города Алейска Алтайского края и КАУ «МФЦ**  
**Алтайского края» по предоставлению услуг, уполномоченным органом по**  
**предоставлению которых является Администрация города Алейска**  
**Алтайского края, физическим и юридическим лицам на базе КАУ «МФЦ**  
**Алтайского края»**  
к Соглашению о взаимодействии от «25» 05 201 5 г. № 179

**1. Общие положения**

1.1. Регламент взаимодействия Администрации города Алейска Алтайского края (далее – Администрация) и КАУ «МФЦ Алтайского края» (далее – МФЦ) при предоставлении услуг физическим и юридическим лицам (далее – заявители), проживающим (осуществляющим деятельность) на территории города Алейска Алтайского края (далее - Регламент), определяет порядок взаимодействия Администрации и МФЦ при выполнении следующих функций:

- информирование заявителей об условиях и порядке получения услуг;
- консультирование заявителей, обратившихся за получением услуг в МФЦ;
- приём заявлений на предоставление услуг;
- порядок оплаты заявителями услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- документооборот между МФЦ и Администрацией в процессе предоставления услуг;
- уведомление заявителей о существенных событиях в процессе получения услуг;
- выдача заявителям результатов предоставления услуг;
- хранение документов в МФЦ;
- рассмотрение жалоб заявителей на действия (бездействие) МФЦ и Администрации по вопросам получения услуг;
- мониторинг работы МФЦ и Администрации по предоставлению услуг заявителям на базе МФЦ;
- порядок действий МФЦ и Администрации при наступлении внештатных ситуаций в процессе предоставления услуги заявителю;
- обучение, стажировки, консультирование специалистов МФЦ и Администрации;
- актуализация сведений об условиях и порядке предоставления услуг.

1.2. Предоставление заявителям услуг на базе МФЦ:

1.2.1. Перечень услуг Администрации, предоставление которых на базе МФЦ регулирует настоящий Регламент (далее - услуги), представлен в Приложении 1 к Соглашению о взаимодействии между краевым автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» и Администрацией города Алейска Алтайского края от «15» 05 2015г № 179.

1.2.2. МФЦ выполняет функции по предоставлению услуг заявителям на своей базе на безвозмездной основе.

1.2.3. Плата за предоставление услуг взимается в порядке и размере установленными законодательством РФ.

## **2. Информирование заявителей об условиях и порядке получения услуг**

2.1. МФЦ обеспечивает информирование заявителей об условиях и порядке получения услуг путём:

- размещения информации на интернет-сайте МФЦ (адрес сайта МФЦ: mfc22.ru);

- организации информирования заявителей при их обращении в центр телефонного обслуживания МФЦ;

- размещения информационных материалов в помещениях МФЦ.

2.2. При обращении заявителя в центр телефонного обслуживания МФЦ специалист МФЦ, ответственный за информирование заявителей, предоставляет сведения об условиях и порядке получения услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

2.3. При личном обращении заявителя в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за работу с заявителями, консультирует заявителя в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

2.4. Информация для заявителей о способах получения сведений об услугах размещается МФЦ на информационных досках в залах приема заявителей МФЦ, а также в справочных раздаточных материалах.

2.5. Администрация размещает информацию о деятельности МФЦ, адрес интернет-сайта МФЦ, контактный телефон центра телефонного обслуживания МФЦ на информационных досках в помещениях приёма заявителей, а также размещает ссылку на интернет-сайт МФЦ с интернет-сайта Администрации.

## **3. Консультирование заявителей, обратившихся за получением услуг в МФЦ**

3.1. МФЦ организует консультирование заявителей, обратившихся за получением услуг в МФЦ, для решения следующих задач:

- сокращение количества обращений заявителя в МФЦ, в органы государственной власти в ходе получения услуг;

- сокращение совокупного срока предоставления необходимых заявителю услуг;

- сокращение количества требуемых с заявителя документов.

3.2. Специалисты МФЦ консультируют заявителей при их личном обращении либо при обращении доверенного лица заявителя.



3.3. Если заявитель обращается за получением услуги в Администрацию, то сотрудник Администрации, ведущий приём, уведомляет заявителя о возможности получения услуги в МФЦ, сообщает адрес ближайшего МФЦ, электронный адрес интернет-сайта МФЦ, контактный телефон центра телефонного обслуживания МФЦ.

3.4. В процессе консультирования специалист МФЦ выясняет у заявителя сведения, необходимые для определения состава услуг, необходимых заявителю в его жизненной (деловой) ситуации, а также сведения, которые могут повлиять на условия предоставления заявителю услуг, включая данные, касающиеся социальных и иных официальных статусов заявителя, параметров запрашиваемой услуги, наличия у заявителя требуемых документов.

3.5. Специалист МФЦ регистрирует полученные в ходе консультации сведения о заявителе с использованием программно-аппаратного комплекса «Автоматизированная информационная система поддержки деятельности многофункционального центра» (далее – АИС МФЦ).

3.6. Результатом консультирования заявителя является выяснение:

- перечня услуг, рекомендуемых заявителю в его жизненной ситуации;
- перечня документов, которые необходимо собрать для предоставления запрашиваемых заявителем услуг, при этом определяется, какие документы представляет заявитель, а какие запрашивает МФЦ от имени заявителя;
- сумм платежей, подлежащих уплате заявителем для получения услуг;
- нормативных сроков предоставления каждой из услуг заявителю, совокупного нормативного срока предоставления услуг;
- иных сведений, влияющих на условия предоставления запрашиваемых услуг заявителю.

Все указанные сведения сообщаются заявителю специалистом МФЦ в виде письменной справки.

3.7. МФЦ обеспечивает конфиденциальность сведений, представленных заявителем.

3.8. В ходе консультирования специалист МФЦ уведомляет заявителя о его правах на получение необходимых услуг в соответствующих органах власти (местного самоуправления) и организациях самостоятельно без посредничества МФЦ.

3.9. Если заявитель сообщает специалисту о намерении получить услуги, определённые по итогам консультации, то специалист МФЦ формирует в АИС МФЦ бланки заявлений на получение услуг, бланки квитанций для осуществления платежей заявителем. В бланки автоматически вносятся сведения, представленные заявителем в ходе консультации. Специалист МФЦ распечатывает и выдаёт заявителю указанные бланки.

3.10. Если заявитель обратился в МФЦ за получением услуги, которая не предоставляется на базе МФЦ, то специалист МФЦ информирует заявителя о том, какой орган уполномочен на предоставление запрашиваемой услуги, даёт информацию о месторасположении уполномоченного органа, о режиме его работы. Перечень услуг Администрации, предоставление которых не организовано на базе МФЦ, информация о месторасположении Администрации, где заявители могут получить эти услуги, о режиме работы Администрации по

приёму заявителей указана в Приложении 3 (разделы 3.1 и 3.4.) к настоящему Регламенту.

#### 4. Приём заявлений на предоставление услуг

4.1. Общий порядок приёма заявлений на предоставление услуг в МФЦ предусматривает консультацию заявителя до подачи заявителем документов. По результатам консультации заявителю выдаются бланки заявлений на получение услуг, которые он должен заполнить, квитанции, которые он должен оплатить для получения услуг (если для запрашиваемых услуг оплата предусмотрена), указывается перечень документов, которые заявитель должен представить для получения услуг. Если заявитель самостоятельно определяет, какие услуги ему необходимы, то он может подать заявления на получение услуг без консультации. В этом случае он самостоятельно находит и заполняет бланки заявлений на получение услуг, выясняет, какие документы он должен представить, выясняет необходимость и способ оплаты. Информация об условиях и порядке получения услуг, бланки заявлений на получение услуг и квитанции для оплаты, доводятся МФЦ до населения и организаций в соответствии с положениями раздела 2 настоящего Регламента.

4.2. Заявления на получение нескольких услуг регистрируются специалистом МФЦ как одно обращение при условии, что эти услуги связаны между собой составом входящих и (или) исходящих документов. Если запрашиваемые заявителем услуги не связаны между собой, то они регистрируются специалистом МФЦ как различные обращения. Связанность услуг определяет специалист МФЦ на основе информации АИС МФЦ.

4.3. Специалист МФЦ регистрирует обращение заявителя за получением услуг в АИС МФЦ, принимает у заявителя заявления на получение услуг и документы, предоставленные заявителем.

4.4. Формы заявлений на предоставление услуг приведены в Приложении 1 (раздел 1.8) к настоящему Регламенту. Перечни документов, требуемых Администрацией по каждой из услуг, указаны в Приложении 1 (раздел 1.5). Перечень услуг, по которым взимается плата с заявителя, и размер оплаты указаны в Приложении 1 (раздел 1.9) к настоящему Регламенту.

4.5. Специалист МФЦ, ответственный за приём заявителя, осуществляет первичный входящий контроль правильности оформления документов, представленных заявителем. Перечень проверяемых полей документов и инструкции по их проверке приведены в Приложении 1 (раздел 1.5) к настоящему Регламенту.

4.6. В случае обнаружения в ходе проверки, проводимой в соответствии с п. 4.5 настоящего Регламента, ошибок в представленных заявителем документах или иного несоответствия документов требованиям законодательства, такие документы не принимаются от заявителя. Специалист МФЦ объясняет заявителю содержание ошибок и просит устранить ошибки в документах и привести их в соответствие с требованиями законодательства.

4.7. Если в представленных заявителем документах содержатся сведения, указывающие на высокую вероятность отказа в предоставлении запрашиваемой услуги, специалист МФЦ уведомляет об этом заявителя. Заявитель вправе



настаивать на получении такой услуги, в этом случае специалист МФЦ принимает документы и вносит запись с уведомлением о возможном отказе в тексте расписки.

4.8. Специалист МФЦ регистрирует сведения о всех представленных заявителем документах в АИС МФЦ.

4.9. По завершении приёма документов у заявителя специалист МФЦ формирует расписку в приёме обращения заявителя. В расписке указывается номер обращения и дата регистрации обращения, перечень услуг, запрашиваемых заявителем в рамках обращения, перечень принятых заявлений, перечень документов, которые заявитель представил, нормативные сроки предоставления запрашиваемых услуг, указываются иные сведения, существенные для предоставления запрашиваемых услуг заявителю. Заявитель указывает в расписке, что он даёт согласие МФЦ на обработку его персональных данных в соответствии с требованиями федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных». Расписка формируется в двух экземплярах, оба экземпляра подписываются специалистом МФЦ и заявителем, один экземпляр передаётся заявителю, второй остаётся в МФЦ. При обращении заявителя в МФЦ по любым вопросам, связанным с обработкой зарегистрированного обращения, заявитель называет номер обращения, указанный в расписке.

4.10. МФЦ обеспечивает надлежащее хранение всех представленных заявителем документов.

## **5. Порядок оплаты заявителями услуг, предоставляемых на базе МФЦ**

5.1. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителем, уведомляет заявителя о том, какие из запрашиваемых услуг являются платными. Сведения о платности услуг указаны в Приложении 1 (раздел 1.9) к настоящему Регламенту. Сведения об оплате указываются в заявлении на получение услуг, которое подписывает заявитель.

5.2. Для оплаты заявителем услуг, предоставляемых на платной основе, специалист МФЦ выдает заявителю квитанции установленного образца. Формы квитанций на оплату услуг приведены в Приложении 1 (раздел 1.10) к настоящему Регламенту.

5.3. Заявитель вправе оплатить квитанцию в любой банковской организации.

5.4. Заявителю необходимо предоставить квитанции с отметкой об оплате в МФЦ.

## **6. Документооборот между МФЦ и Администрацией в процессе предоставления услуг**

6.1. Документооборот между МФЦ и Администрацией по предоставлению услуг заявителям включает в себя следующие стадии:

- 1) обработка документов, принятых от заявителя, формирование комплектов документов на получение услуг для направления в Администрацию;
- 2) передача заявлений на получение услуг в Администрацию;

- 3) обработка заявлений на получение услуг в Администрации;
- 4) приём документов из Администрации по результатам предоставления услуг;
- 5) обработка документов, поступивших из Администрации.

6.2. Обработка документов, принятых от заявителя, формирование комплектов документов на получение услуг для направления в Администрацию:

6.2.1. Специалист МФЦ, ответственный за обработку документов, обеспечивает формирование комплекта документов для направления в Администрацию на предоставление запрашиваемой услуги в виде бумажной карточки обращения.

6.2.2. Бумажная карточка обращения содержит документы, требуемые для предоставления услуги заявителю: заявление, документы, принятые от заявителя и собранные МФЦ от имени заявителя. Бумажная карточка обращения оформляется в виде папки, содержащей необходимые документы.

6.2.3. В целях сокращения общего времени предоставления услуг, запрашиваемых заявителем, МФЦ предоставляет в Администрацию в составе бумажной карточки обращения часть документов, принятых от заявителя, в форме копий с оригиналов документов, заверенных печатью МФЦ. МФЦ гарантирует полную идентичность заверенных МФЦ копий оригиналам документов. Заверение копий документов, направляемых в Администрацию, производится уполномоченным сотрудником МФЦ. МФЦ обеспечивает ведение реестра всех заверенных МФЦ копий документов. Перечень документов, которые передаются в Администрацию в форме копий с оригиналов документов, заверенных печатью МФЦ, приведён в Приложении 1 (раздел 1.5) к настоящему Регламенту.

6.2.4. В качестве документа, подтверждающего оплату услуг заявителем, МФЦ в составе бумажной карточки обращения предоставляет квитанцию с отметкой банка об оплате.

6.3. Передача заявлений на получение услуг в Администрацию:

6.3.1. Срок обработки, формирования и доставки бумажной карточки обращения в Администрацию составляет 1 рабочий день с даты получения документов от заявителя.

6.3.2. МФЦ ежедневно направляет в Администрацию пакеты документов, содержащие бумажные карточки обращений заявителей. Пакеты документов из МФЦ в Администрацию доставляет курьер МФЦ. Администрация обеспечивает приём документов от курьера МФЦ без очереди в специально отведённом для этих целей помещении. Контактные данные специалистов Администрации, ответственных за приём документов от курьера МФЦ, указаны в Приложении 3 (раздел 3.2) к Регламенту.

6.3.3. Для учёта движения бумажных документов специалист МФЦ формирует ведомость приёма-передачи документов (в двух экземплярах), в которой указывается состав передаваемых в Администрацию документов, исходящие номера карточек обращений и дата приёма-передачи документов. Ведомость подписывается уполномоченным специалистом МФЦ. Курьер МФЦ осуществляет передачу бумажных карточек обращений в Администрацию по ведомости. Сотрудник Администрации при приёме документов от курьера МФЦ проверяет комплектность документов по ведомости и подписывает два

экземпляра ведомости, один из которых возвращает курьеру МФЦ. Если обнаруживается расхождение между перечнем фактически передаваемых документов и перечнем документов, указанных в ведомости, то специалист Администрации отмечает в двух экземплярах ведомости, какие документы отсутствуют, после чего подписывает оба экземпляра ведомости, один из которых возвращает курьеру МФЦ. Формы ведомостей приёма-передачи документов между МФЦ и Администрацией приведены в Приложении 2 (раздел 2.1) к настоящему Регламенту.

6.4. Обработка заявлений на получение услуг в Администрации:

6.4.1. Администрация осуществляет регистрацию бумажных карточек обращения, поступивших из МФЦ, с указанием регистрационного номера заявления, присвоенного в МФЦ. На основании указанного номера Администрация и МФЦ осуществляют идентификацию заявления при взаимодействии друг с другом.

6.4.2. Сотрудник Администрации производит проверку комплектности документов, поступивших из МФЦ, не позднее 1 рабочего дня с даты поступления документов из МФЦ. Карточки обращения, в которых обнаружена некомплектность документов по отношению к установленным требованиям, возвращаются в МФЦ через курьера МФЦ по ведомости. Состав документов, требуемых Администрацией для предоставления каждой из услуг, указан в Приложении 1 (раздел 1.5) к настоящему Регламенту.

6.4.3. Администрация производит обработку заявлений на предоставление услуг, поступивших из МФЦ, в сроки, установленные действующим законодательством, регламентирующим порядок предоставления запрашиваемых услуг и в соответствии с Приложением 1 (раздел 1.4) к Регламенту.

6.4.4. Если в ходе обработки заявления на предоставление услуги Администрация выясняет, что требуется запросить дополнительные данные у заявителя либо требуется присутствие заявителя, то Администрация информирует об этом МФЦ в соответствии с положениями раздела 7 настоящего Регламента.

6.4.5. Если в ходе обработки заявления на предоставление услуги Администрация направляет документы на согласование в другие органы исполнительной власти или организации, то Администрация сообщает об этом в МФЦ путём направления информационного сообщения по электронной почте на адрес: [mfc@mfc22.ru](mailto:mfc@mfc22.ru), при этом указывается номер обращения заявителя, по которому производится согласование, согласующий орган, дата направления документа на согласование; дата получения ответа и результат согласования (после возврата документа).

6.4.6. По результатам обработки заявления на предоставление услуги сотрудник Администрации формирует комплект документов для направления в МФЦ в виде бумажного ответа на обращение.

6.4.7. Бумажный ответ на обращение содержит документы, подготовленные Администрацией по результатам предоставления услуги, а также документы, возвращаемые заявителю из состава представленных для получения услуги. Перечни документов, передаваемые в МФЦ по результатам предоставления услуг, указаны в Приложении 1 (разделы 1.2 и 1.6) к Регламенту.

6.4.8. Если действующим законодательством, регулирующим порядок предоставления услуги, не предполагается выдача документов заявителю по

результатам предоставления услуги, то Администрация по результатам предоставления услуги направляет в МФЦ уведомление, в котором указывает номер обращения заявителя, раскрывает суть решения, принятого по обращению, указывает дату принятия решения. Перечень услуг, по которым Администрация направляет в МФЦ только уведомление о предоставлении услуги, указан в Приложении 1 (раздел 1.3) к Регламенту. МФЦ, получив уведомление из Администрации о принятии решения по предоставлению услуги, уведомляет о принятом решении заявителя, используя контактные данные, указанные заявителем при обращении.

6.5. Приём документов из Администрации по результатам предоставления услуг:

6.5.1. Бумажный ответ на обращение передаются Администрацией в МФЦ не позднее, чем за 1 рабочий день до окончания срока предоставления услуги, установленного действующим законодательством, считая с даты поступления документов в МФЦ.

6.5.2. Администрация ежедневно направляет в МФЦ пакеты документов, содержащие бумажные ответы на обращения. Пакеты документов из Администрации в МФЦ доставляет курьер МФЦ. Сотрудник Администрации, ответственный за передачу документов в МФЦ, обеспечивает выдачу документов курьеру МФЦ без очереди в специально отведённом для этих целей помещении. Контактные данные специалистов Администрации, ответственных за выдачу документов курьеру, приведены в Приложении 3 (раздел 3.2) к Регламенту.

6.5.3. Для учёта движения бумажных документов специалист Администрации формирует ведомость приёма-передачи документов (в двух экземплярах), в которой указывается состав передаваемых в МФЦ документов, исходящие номера бумажных ответов на обращения и дата приёма-передачи документов. Ведомость подписывается уполномоченным специалистом Администрации. Сотрудник Администрации осуществляет передачу бумажных ответов на обращения курьеру МФЦ по ведомости. Курьер МФЦ при приёме документов от сотрудника Администрации проверяет комплектность документов по ведомости и подписывает два экземпляра ведомости, один из которых возвращает сотруднику Администрации. Если обнаруживается расхождение между перечнем фактически передаваемых документов и перечнем документов, указанных в ведомости, то курьер МФЦ отмечает в двух экземплярах ведомости, какие документы отсутствуют, после чего подписывает оба экземпляра ведомости, один из которых возвращает сотруднику Администрации. Формы ведомостей приёма-передачи документов между МФЦ и Администрацией приведены в Приложении 2 (раздел 2.1) к Регламенту.

6.6. Обработка документов, поступивших из Администрации:

6.6.1. Специалист МФЦ регистрирует все документы, поступившие из Администрации с указанием даты и регистрационного номера документа. На основании указанного номера Администрация и МФЦ осуществляют идентификацию документов, подготовленных в Администрации, при взаимодействии друг с другом.

6.6.2. МФЦ производит проверку комплектности документов, поступивших из Администрации в составе бумажного ответа на обращение, не позднее 1 рабочего дня с даты поступления документов из Администрации. Если МФЦ



обнаруживает некомплектность документов, поступивших из Администрации, то МФЦ уведомляет об этом Администрацию с указанием перечня недостающих документов. Администрация передаёт недостающие документы в МФЦ в течение 1 рабочего дня с момента получения уведомления из МФЦ. Документы передаются через курьера МФЦ по ведомости. При этом МФЦ уведомляет заявителя о переносе срока выдачи результатов предоставления услуг.

6.6.3. Документы, поступившие из Администрации по результатам предоставления услуги, передаются заявителю в соответствии с порядком, установленным разделом 8 настоящего Регламента, либо используются для предоставления других услуг, запрошенных заявителем в МФЦ.

## **7. Уведомление заявителей о существенных событиях в процессе получения услуг**

7.1. Если Администрации в процессе обработки заявления на предоставление услуги требуется уведомить заявителя о каких-либо существенных событиях в процессе получения услуги заявителем (о необходимости представить дополнительные данные, о необходимости присутствия заявителя либо об иных событиях), то сотрудник Администрации сообщает об этом в МФЦ путём направления информационного сообщения по электронной почте на адрес: [mfc@mfc22.ru](mailto:mfc@mfc22.ru). В сообщении указывается суть обращения к заявителю, положения нормативно-правовых актов, регламентирующих выполнение запрашиваемых действий, сроки выполнения действий заявителем и иные существенные условия. Если необходимо присутствие заявителя, то сотрудник Администрации дополнительно сообщает место и время, в которое заявитель может обратиться в Администрацию.

7.2. Перечень событий по каждой из услуг, требующих уведомления заявителя, указан в Приложении 1 (раздел 1.7) к Регламенту.

7.3. При получении сообщения из Администрации сотрудник МФЦ в течение 1 рабочего дня связывается с заявителем и информирует его о необходимости совершения дополнительных действий для получения услуги с указанием сроков совершения этих действий, места и времени совершения действий и иных существенных условий. МФЦ осуществляет связь с заявителем с использованием контактных данных, указанных заявителем при обращении.

7.4. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, отсчёт срока предоставления услуги заявителю приостанавливается до совершения заявителем регламентированного действия.

7.5. Если сотрудник Администрации не указывает в сообщении, направляемом в МФЦ, положения нормативно-правовых актов, регламентирующих выполнение запрашиваемых от заявителя действий, то МФЦ может отложить контакт с заявителем до выяснения обоснованности запрашиваемых от заявителя действий.

7.6. После совершения действий заявителем, если такие действия связаны со взаимодействием с Администрацией, Администрация в течение 1 рабочего дня уведомляет об этом МФЦ путём направления информационного сообщения по электронной почте на адрес: [mfc@mfc22.ru](mailto:mfc@mfc22.ru).



## 8. Выдача заявителям результатов предоставления услуг

8.1. Документы, поступившие из Администрации по результатам предоставления услуги, выдаются заявителю в соответствии с положениями настоящего раздела Регламента либо используются для предоставления других услуг, запрошенных заявителем в рамках обращения в МФЦ.

8.2. Если по результатам обработки заявления на предоставление услуги Администрация представляет в МФЦ мотивированный отказ в предоставлении услуги, то МФЦ уведомляет об этом заявителя и выдаёт письменный отказ заявителю при его обращении в МФЦ.

8.3. Если документ, подготовленный Администрацией по результатам предоставления услуги, не требуется для предоставления иных услуг, запрошенных заявителем в рамках обращения в МФЦ, то такой документ выдаётся заявителю при его обращении в МФЦ.

8.4. Если действующим законодательством, регулирующим порядок предоставления услуги, не предполагается выдача документов заявителю по результатам предоставления услуги, то МФЦ, получив соответствующее уведомление из Администрации, связывается с заявителем и уведомляет его о принятом решении.

8.5. Если документ, представленный заявителем для получения услуг, более не требуется для предоставления услуг, запрошенных заявителем в рамках обращения в МФЦ, то такой документ выдаётся заявителю при его обращении в МФЦ.

8.6. После того как по всем услугам, запрошенным заявителем в рамках обращения в МФЦ, документы подготовлены и переданы в МФЦ, МФЦ уведомляет об этом заявителя и ожидает его обращения в МФЦ за получением документов. Заявителю передаются все документы, подготовленные Администрацией по результатам предоставления запрошенных заявителем услуг, а также документы, подлежащие возврату заявителю по завершении предоставления услуг. Перечень документов, выдаваемых заявителям по результатам предоставления услуг, указан в Приложении 1 (раздел 1.2) к Регламенту. Перечень документов, возвращаемых заявителю по завершении предоставления услуг, указан в Приложении 1 (раздел 1.6) к Регламенту.

8.7. Выдача документов производится заявителю либо доверенному лицу заявителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также документа, подтверждающего полномочия по получению документов от имени заявителя (для доверенных лиц).

8.8. При выдаче документов заявителю специалист МФЦ берёт с заявителя расписку в получении документов, в которой указываются все документы, передаваемые заявителю, дата передачи документов. Форма расписки заявителя в получении документов указана в Приложении 2 (раздел 2.2) к Регламенту.

## 9. Хранение документов в МФЦ

9.1. В архиве МФЦ хранятся: копия заявления на получение услуги; экземпляр расписки, подписанный заявителем при сдаче заявления с комплектом документов; экземпляры расписок в получении документов.

9.2. Невостребованные заявителем документы, подготовленные Администрацией по результатам предоставления услуги, либо мотивированный отказ в предоставлении услуги, выданный Администрацией, хранятся в архиве МФЦ в течение 1-го месяца с даты его получения МФЦ. По истечении данного срока документы передаются по ведомости в Администрацию.

## **10. Рассмотрение жалоб заявителей на действия (бездействие) МФЦ и Администрации по вопросам получения услуг**

10.1. МФЦ принимает письменные жалобы заявителей по вопросам получения услуг на базе МФЦ. При приёме жалобы специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, выдаёт заявителю бланк обращения с жалобой, который заполняется заявителем. Форма бланка заявления для подачи жалобы по вопросам получения услуг приведена в Приложении 2 (раздел 2.3) к Регламенту.

10.2. При приёме жалобы заявителя специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, определяет, какой участник процесса предоставления услуг является конечным адресатом жалобы (МФЦ или Администрация), отметка с указанием конечного адресата жалобы проставляется сотрудником МФЦ на служебной части бланка.

10.3. Специалист МФЦ регистрирует жалобу заявителя с использованием АИС МФЦ. В бумажной карточке обращения указываются:

- номер обращения за предоставлением услуг, результаты обработки которого обжалуются заявителем;

- текущее состояние процесса предоставления услуг по обращению;

- адресат жалобы, действия (бездействие) которого обжалуются заявителем.

10.4. Специалист МФЦ, ответственный за обработку документов, прикрепляет жалобу заявителя к бумажной карточке обращения с жалобой.

10.5. Если в качестве конечного адресата жалобы определена Администрация, то специалист МФЦ осуществляет передачу бумажной карточки обращения с жалобой в Администрацию путём направления её через курьера.

10.6. После поступления в Администрацию карточки обращения с жалобой из МФЦ, уполномоченный сотрудник Администрации готовит ответ на жалобу и передаёт его в МФЦ. Срок подготовки ответа на жалобу заявителя и передачи ответа в МФЦ не должен превышать десяти рабочих дней с даты поступления карточки обращения с жалобой в Администрацию.

10.7. Уполномоченный сотрудник Администрации осуществляет передачу в МФЦ ответа на жалобу заявителя в виде бумажной карточки ответа на жалобу.

10.8. После получения ответа на жалобу из Администрации консультант МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, уведомляет заявителя о готовности ответа на его жалобу.

10.9. При обращении заявителя в МФЦ для получения ответа на жалобу, специалист МФЦ передает ответ на жалобу заявителю, а заявитель расписывается в расписке о получении жалобы. Расписка заявителя в получении ответа на поданную жалобу хранится в МФЦ.

## **11. Мониторинг работы МФЦ и Администрации по предоставлению услуг заявителям на базе МФЦ**

11.1. МФЦ осуществляет учёт сроков предоставления услуг на базе МФЦ. Учитывается общее время предоставления услуги с момента обращения, а также время обработки заявления в МФЦ и Администрации.

## **12. Порядок действий МФЦ и Администрации при наступлении внестатных ситуаций в процессе предоставления услуги заявителю**

12.1. В настоящем разделе Регламента рассматривается порядок действий Сторон при наступлении следующих внестатных ситуации в процессе предоставления услуг заявителю:

- нарушение срока обработки заявления на предоставление услуги;
- утеря документа, представленного заявителем или подготовленного по запросу МФЦ от имени заявителя.

12.2. Нарушение срока обработки заявления на предоставление услуги:

12.2.1. Если Администрация не может обеспечить предоставление услуги заявителю и передать документы по результатам предоставления услуги в МФЦ в срок, установленный действующим законодательством и настоящим Регламентом, то Администрация должна уведомить об этом МФЦ не позднее, чем за 1 рабочий день до истечения указанного срока. При этом Администрация сообщает в МФЦ новый срок предоставления услуги.

12.2.2. На основании уведомления, полученного из Администрации, МФЦ связывается с заявителем и информирует его о нарушении срока предоставления услуги, сообщает новый срок предоставления услуги.

12.2.3. Если превышен нормативный срок обработки заявления на предоставление услуги и МФЦ не получен из Администрации ответ на заявление, МФЦ направляет в Администрацию соответствующее напоминание с указанием реквизитов заявления, по которому нарушен срок предоставления услуги.

12.2.4. Если МФЦ не может обработать в срок документы, переданные из Администрации, и выдать их заявителю, то МФЦ связывается с заявителем и информирует его о нарушении срока получения документов, сообщает новый срок получения документов.

12.3. Утеря документа, представленного заявителем или подготовленного по запросу заявителя:

12.3.1. Если в Администрации утерян документ, направленный из МФЦ, то Администрация незамедлительно сообщает об этом в МФЦ с указанием номера обращения, по которому проходит документ, даты и номера документа.

12.3.2. Администрация своими силами и за свой счёт запрашивает копию утерянного документа в органе либо организации, выдавшей утерянный документ. Плановый срок восстановления документа Администрация сообщает в МФЦ не позднее, чем через 3 рабочих дня после обнаружения утери документа.

12.3.3. После получения восстановленного документа Администрация завершает обработку заявления на предоставление услуги в течение 3 рабочих дней.

12.3.4. Если в МФЦ утерян документ, представленный заявителем или подготовленный по его запросу, то МФЦ своими силами и за свой счёт запрашивает копию утерянного документа в органе либо организации, выдавшей утерянный документ.

12.3.5. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, связывается с заявителем и информирует его об утере документа и о действиях, которые предпринимаются для восстановления документа.

### **13. Обучение, стажировки, консультирование специалистов МФЦ и Администрации**

13.1. МФЦ по согласованию с Администрацией направляет специалистов МФЦ на стажировки на рабочих местах специалистов Администрации, ведущих приём заявителей.

13.2. Администрация обеспечивает проведение стажировок специалистов МФЦ на рабочих местах специалистов Администрации, ведущих приём заявителей.

13.3. Администрация обеспечивает консультирование специалистов МФЦ, ответственных за технологию предоставления услуг на базе МФЦ, по условиям и процедурам предоставления услуг Администрациям.

13.4. Контактные данные сотрудников МФЦ и их полномочия по взаимодействию с Администрацией указаны в Приложении 3 (раздел 3.3) к Регламенту. Контактные данные сотрудников Администрации и их полномочия по взаимодействию с МФЦ указаны в Приложении 3 (раздел 3.2) к Регламенту.

### **14. Актуализация сведений об условиях и порядке предоставления услуг**

14.1. Для организации предоставления услуг Администрации на базе МФЦ, в том числе для:

- информирования населения и организаций об условиях и порядке получения услуг;
- консультирования заявителей, обратившихся в МФЦ за получением услуг;
- приёма документов на предоставление услуг.

Администрация предоставляет в МФЦ сведения об условиях и порядке предоставления услуг, включая: перечень нормативных правовых актов, регулирующих процедуры предоставления услуг; образцы заявлений на предоставление услуг; перечни документов, которые должны прилагаться к заявлению, с указанием источников этих документов; сведения о полях документов, подлежащих входящему контролю при приёме, и краткие инструкции по осуществлению входящего контроля; сведения о платности услуг; сведения о сроках предоставления услуг и иные существенные условия в соответствии с перечнем сведений, указываемых в паспорте услуги (Приложение 1 к Регламенту).

14.2. При изменении условий и (или) порядка предоставления услуг Администрация в течение 3 рабочих дней информирует об этом МФЦ путём направления информационного сообщения по электронной почте на адрес:



mfc@mfc22.ru. В информационном сообщении указывается, какие изменения произошли, каким нормативным актом внесены изменения.

14.3. При появлении новой услуги, полномочия, по предоставлению которой закреплены за Администрацией, Администрация в течение 15 рабочих дней информирует об этом МФЦ путём направления информационного сообщения по электронной почте на адрес: mfc@mfc22.ru. В информационном сообщении указывается полная информация о новой услуге в соответствии с перечнем сведений, указываемых в паспорте услуги (Приложение 1 к Регламенту).

## 15. Адреса и реквизиты Сторон

Администрация города Алейска  
Алтайского края

Краевое автономное учреждение  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского  
края»

658130, Алтайский край, г. Алейск,  
ул. Сердюкова, 97  
тел. (38553)2-21-03

656064, г.Барнаул,  
Павловский тракт, 58г  
тел. (3852) 20-05-50

Глава администрации города

Директор

  
/ Серикова В.Н. /

  
/ Тишин Д.В. /





**Дополнительное Соглашение № 3  
к Соглашению**

**о взаимодействии между краевым автономным учреждением  
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных  
услуг Алтайского края» и администрацией города Алейска Алтайского края от  
25.05.2015 г. № 179**

г. Барнаул

«01» октября 2018г.

Краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края», в лице директора Тишина Дениса Владимировича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «МФЦ», с одной стороны, и администрация города Алейска Алтайского края, в лице главы города Алейска Маскаева Ивана Васильевича, действующего на основании Устава, именуемая в дальнейшем «Администрация», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее дополнительное соглашение к Соглашению о взаимодействии между краевым автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» и администрацией города Алейска Алтайского края от 25.05.2015 № 179 (далее – Дополнительное соглашение) о нижеследующем:

1. Приложение № 1 к Соглашению изложить в новой редакции согласно Приложению № 1 к настоящему Дополнительному Соглашению.

2. Приложение № 2 к Соглашению изложить в новой редакции согласно Приложению № 2 к настоящему Дополнительному Соглашению.

3. Настоящее Дополнительное Соглашение к Соглашению является его неотъемлемой частью, вступает в силу с даты подписания обеими сторонами и действует в пределах срока, установленного разделом 9 Соглашения.

4. Настоящее Дополнительное соглашение к Соглашению составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, на 1 листе каждое, по одному экземпляру для каждой Стороны.

Реквизиты и подписи Сторон

|                                  |        |         |   |
|----------------------------------|--------|---------|---|
| Администрация<br>Алтайского края | города | Алейска | Краевое автономное учреждение<br>«Многофункциональный центр<br>предоставления государственных и<br>муниципальных услуг Алтайского края» |
|----------------------------------|--------|---------|---|

658130, г. Алейск, ул. Сердюка, 97  
тел. (38553) 2-21-03

656064, г. Барнаул,  
Павловский тракт, 58г  
тел. (3852) 20-05-50



Глава города Алейска

МП

/ И.В. Маскаев/



Директор

МП

/ Д.В. Тишин/



Приложение № 1  
к Дополнительному соглашению о  
взаимодействии между краевым  
автономным учреждением  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края»  
и администрацией города Алейска  
Алтайского края  
от 01.10.2018 г. № 3

Приложение № 1  
к Соглашению о взаимодействии между  
краевым автономным учреждением  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края»  
и администрацией города Алейска  
Алтайского края  
от 25.05.2015 № 179

**Перечень муниципальных услуг Администрации, предоставляемых в МФЦ**

| № | Наименование услуги  |
|---|--|
| 1 | Предоставление выписки из Реестра объектов муниципальной собственности   |
| 2 | Выдача разрешений на строительство и ввод объектов в эксплуатацию  |
| 3 | Выдача градостроительного плана земельного участка   |
| 4 | Присвоение (изменение, аннулирование) адресов объектам недвижимого имущества, в том числе земельным участкам, зданиям, сооружениям, помещениям и объектам незавершенного строительства |
| 5 | Учет граждан, имеющих трех и более детей, желающих приобрести земельные участки  |
| 6 | Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного Фонда Алтайского края и других архивных документов                                    |



/И.В. Маскаев/



/Д.В.Тишин/





Приложение № 2  
к Дополнительному соглашению о  
взаимодействии между краевым  
автономным учреждением  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края»  
и администрацией города Алейска  
Алтайского края  
от 01.10.2018 г. № 3

Приложение № 2  
к Соглашению о взаимодействии между  
краевым автономным учреждением  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Алтайского края»  
и администрацией города Алейска  
Алтайского края  
от 25.05.2015 № 179

**Перечень МФЦ и (или) привлекаемых  
организаций, в которых организуется предоставление муниципальных услуг  
Администрации города Алейска, предусмотренных настоящим Соглашением**

| № п/п | Наименование<br>многофункционального центра  | Местонахождение многофункционального<br>центра и (или) привлекаемой организации |
|-------|--|---|
| 1.    | Алейский филиал КАУ «МФЦ<br>Алтайского края» | 658130, г. Алейск, пер. Парковый, 72  |

Глава города Алейска



/И.В. Маскаев/

Директор



/Д.В.Тишин/



