

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент работы Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (**далее - Регламент**) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (**далее - Федеральный закон № 210-ФЗ**), постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (**далее - постановление Правительства РФ № 1376**), приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (**далее - Методические рекомендации № 322**) и Уставом Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (**далее - ГБУ РК «МФЦ»**).

1.2. Для целей настоящего Регламента применяются следующие понятия и сокращения:

услуга - государственная, муниципальная или иная услуга, предоставление которой организовано на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, согласно соглашению о взаимодействии с соответствующим территориальным органом федеральной исполнительной власти, органом государственной исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органом местного самоуправления, а также иными организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг;

органы, предоставляющие государственные, муниципальные и иные услуги (далее - орган, предоставляющий услугу; орган власти) - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Республике Крым и г. Севастополь, исполнительные органы государственной власти Республики Крым, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления Республики Крым, привлекаемые и иные организации, участвующие в предоставлении услуг;

административный регламент - нормативно - правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления услуг;

информационные ресурсы ГБУ РК «МФЦ» - официальный сайт ГБУ РК «МФЦ» <https://md-crimea.ru> (**далее - портал ГБУ РК «МФЦ»**), официальный канал и чат-бот МФЦ в мессенджере МАХ, официальная группа в социальной сети ВК, информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию о деятельности ГБУ РК «МФЦ», в т. ч. сведения, необходимые для получения государственных, муниципальных и иных услуг;

многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр; центр «Мои Документы») - структурное подразделение ГБУ РК «МФЦ», расположенное в городе и/или районе Республики Крым, не являющееся юридическим лицом, действующее на основании Положения о многофункциональном центре;

территориальное обособленное структурное подразделение (далее - **офис «Мои Документы»**; **ТОСП**) - структурное подразделение многофункционального центра, созданное на территории муниципального образования в целях повышения доступности предоставления услуг по принципу «одного окна»;

сектор пользовательского сопровождения (далее - **СПС**) - рабочее место, в котором заявителям обеспечен доступ и сопровождение в получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде без предварительной записи, оборудованные персональным компьютером, печатающим и сканирующим устройствами;

МФЦ-экспресс - МФЦ с рабочими местами СПС;

заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся за государственной, муниципальной, и/или иной услугой в центры и офисы «Мои Документы»;

Уполномоченный МФЦ - центральный офис ГБУ РК «МФЦ», уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с органами, предоставляющими услуги, находящимися на территории Республики Крым;

принцип «одного окна» - порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, при котором заявитель однократно обращается в центры или офисы «Мои Документы» с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами власти, предоставляющими услуги, осуществляется центром «Мои Документы» без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии;

соглашение о взаимодействии - соглашение, заключенное между Уполномоченным МФЦ и органами, предоставляющими услуги, в целях организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг через центры и (или) офисы «Мои Документы»;

результат предоставления государственной, муниципальной или иной услуги (далее - **результат услуги**) - оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной, муниципальной или иной услуги;

система межведомственного электронного взаимодействия (далее - **СМЭВ**) - информационная система, которая позволяет федеральным, региональным и местным органам власти, кредитным организациям (банкам), внебюджетным фондам, многофункциональным центрам и прочим участникам СМЭВ обмениваться данными, необходимыми для оказания услуг гражданам и организациям, в электронном виде;

автоматизированная информационная система ГБУ РК «МФЦ» (далее - **АИС МФЦ**) - программный комплекс, предназначенный для автоматизации процессов предоставления услуг, регистрации заявлений граждан, мониторинга показателей, отправки и получения документов (сведений) в электронном виде посредством СМЭВ с органом власти, а также иных функций;

электронная система управления очередью (далее - **ЭСУО**) - программно - аппаратный комплекс, используемый для организации обслуживания и управления потоком посетителей в многофункциональных центрах;

обращение - изложенное в письменной, устной форме или форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

лица с ограниченными возможностями здоровья - инвалиды, маломобильные группы населения, лица имеющие нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма и ограничением жизнедеятельности;

выездное обслуживание - обслуживание заявителей, осуществляемое за пределами центров и офисов «Мои Документы» (прием документов от заявителей и выдача результата предоставления услуг), в том числе посредством мобильного офиса «Мои Документы»;

мобильный офис «Мои Документы» - оборудованный автомобильный офис «Мои Документы», предназначенный для выездного обслуживания заявителей;

коррупция - злоупотребление служебным положением, установленным пунктом 1 статьи 1 Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (далее -

Федеральный закон № 273);

противодействие коррупции - деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий в соответствии с пунктом 2 статьи 1 Федерального закона № 273;

карта коррупционных рисков - это соответствующая информация о признаках, причинах, типовых ситуациях, порождающих (предполагающих) вероятность совершения коррупционных правонарушений при выполнении работниками ГБУ РК «МФЦ» своих должностных обязанностей, а также меры по минимизации (устранению) коррупционных рисков.

1.3. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности ГБУ РК «МФЦ», центров и офисов «Мои Документы» по организации предоставления услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия центров «Мои Документы» с органами власти и с заявителями в ходе предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

1.4. В своей деятельности ГБУ РК «МФЦ» руководствуется требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Республики Крым, в том числе локальными нормативными актами ГБУ РК «МФЦ».

1.5. Основным видом деятельности ГБУ РК «МФЦ» является организация предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

1.6. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым, правовыми актами муниципальных образований Республики Крым, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ И ОБОРУДОВАНИЮ МЕСТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Требования к размещению и оборудованию помещений многофункционального центра.

2.1.1. Здания (помещения) центров и офисов «Мои Документы» оборудуются и оснащаются в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ № 1376.

2.1.2. В соответствии с постановлением Правительства РФ № 1376, прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые для организации взаимодействия с заявителями делятся на следующие функциональные секторы (зоны):

- 1) сектор информирования и ожидания;
- 2) сектор приема заявителей.

2.1.3. Помещения центров «Мои Документы» также оборудованы секторами пользовательского сопровождения (*далее – СПС*), обеспечивающими выполнение функций по консультированию и организационно-технической поддержке заявителей при получении услуг в электронном виде, в т.ч. в личном кабинете на Едином портале государственных услуг (*далее – ЕПГУ*), иных официальных сайтах государственных органов и ведомств.

2.2. Сектор информирования и ожидания оборудован информационными стендами, иными источниками информирования, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг.

2.2.1. В секторе информирования и ожидания размещена стойка работника многофункционального центра, ответственного за оказание консультационной (информационной) помощи заявителям и выдачу талонов электронной очереди (*далее – администратор центра*).

2.2.2. В секторе информирования и ожидания в помещении многофункционального центра размещен уголок доступа заявителей к Единому и региональным порталам государственных и муниципальных услуг, к официальному сайту ГБУ РК «МФЦ».

2.2.3. В помещении многофункционального центра функционирует электронная система

управления очередью (**далее - ЭСУО**) предназначенная для регистрации заявителей в очереди, отображения статуса очереди, перенаправления заявителя на обслуживание к работнику многофункционального центра и иных функций, определенных Регламентом работы системы управления электронной очередью ГБУ РК «МФЦ» (**далее - Регламент ЭСУО**), утвержденным приказом директора ГБУ РК «МФЦ».

2.2.4. ЭСУО включает в себя терминал регистрации заявителей и выдачи талонов, настенные дисплеи (экраны визуального информирования), звуковые колонки (голосовое оповещение), компьютерную программу обслуживания очереди, пульта управления электронной очередью и модули оценки качества услуг, а также модуль предварительной записи функционирующий на портале ГБУ РК «МФЦ».

2.2.5. В многофункциональном центре может устанавливаться платежный терминал (терминалы для оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема от заявителей наличных денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг.

В многофункциональном центре наряду с платежными терминалами также могут применяться иные способы оплаты, результатом работы которых является печать заявителю квитанции о внесенной плате.

2.2.6. В секторе информирования и ожидания размещается книга отзывов и предложений.

2.3. Прием заявителей осуществляется специалистами многофункционального центра по приему, обработке и выдаче документов (**далее - специалист МФЦ**) в окнах для приема и выдачи документов (**далее - окно обслуживания**), оформленных информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и (или) выдачу документов.

2.3.1. Рабочее место каждого специалиста МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

2.3.2. Количество окон обслуживания, работающих одновременно должно соответствовать графику работы многофункционального центра.

2.3.3. При приеме заявителей специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, при необходимости обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов.

2.3.4. Многофункциональный центр использует АИС МФЦ, иные программно-технические комплексы и информационные системы (в том числе СМЭВ), обеспечивающие поэтапную фиксацию хода предоставления услуги, а также передачу и прием документов (сведений) в электронном виде, в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии, отвечающие требованиям правил, утвержденных постановлением Правительства РФ № 1376, требованиям к предоставлению услуг Федерального закона 210-ФЗ.

2.3.5. В многофункциональном центре обеспечивается регистрация 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» по заявлению заявителя на безвозмездной основе.

2.4. Требования к оборудованию мобильного офиса «Мои Документы».

2.4.1. Мобильный офис «Мои Документы» представляет собой 2 рабочих места, оснащенных всем необходимым для консультирования и приема документов. Мобильный офис «Мои Документы» адаптирован под граждан с ограниченными возможностями здоровья.

3. ЕДИНЫЙ ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» И СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ГБУ РК «МФЦ»

3.1. Все созданные и создаваемые многофункциональные центры в Республике Крым оформляются в соответствии с единым федеральным фирменным стилем «Мои Документы».

3.2. Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы», утвержденными приказом Минэкономразвития Российской Федерации (**далее - Методические рекомендации**), соблюдаются требования к оформлению единого стиля «Мои Документы» в ГБУ РК «МФЦ».

3.3. В рамках фирменного стиля оформлен официальный сайт ГБУ РК «МФЦ», установлены единые навигационные стандарты, единое наружное и внутреннее оформление помещений и фасадов зданий, офисов и автомобилей для выездного обслуживания заявителей (при наличии).

3.3.1. Требования к внешнему виду работников многофункциональных центров устанавливаются Методическими рекомендациями, а также соответствующим поручением директора ГБУ РК «МФЦ».

3.4. Работники центра «Мои Документы» обязаны содержать в порядке свое рабочее место. На рабочем столе не должно быть документов, не относящихся к процессу предоставления услуги, а также посторонних предметов, в том числе личных вещей.

3.5. Правила общения работника центра «Мои Документы» с заявителями:

3.5.1. Профессионально важными качествами работников центров «Мои Документы» являются: профессиональная направленность, коммуникабельность и стрессоустойчивость.

3.5.2. При общении с заявителем, работник многофункционального центра:

- 1) одинаково внимателен ко всем заявителям, независимо от их запроса, внешности, пола, возраста, национальности и социального статуса; любая дискриминация недопустима;
- 2) проявляет доброжелательное отношение к заявителю;
- 3) не допускает высокомерно-снисходительного отношения и проявления фамильярности по отношению к заявителю;
- 4) использует деловой стиль общения, четко и лаконично формулирует ответы и вопросы, дает пояснения касательно предоставления услуг;

5) использует иные правила вежливого и уважительного обращения, обеспечивающего эффективный и качественный процесс взаимодействия с заявителями, основанный на принципах профессионального обслуживания.

3.5.3. При обращении заявителя по вопросам, касающихся деятельности центра «Мои Документы», работник многофункционального центра дает исчерпывающую, корректную, актуальную информацию в пределах компетенции ГБУ РК «МФЦ».

3.5.4. При обсуждении принципиально важных или спорных вопросов работнику многофункционального центра необходимо:

- 1) получить подтверждение, понял ли его заявитель (повторяя ключевые фразы беседы) и убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий заявителя;
- 2) в случае сомнения, уточнить понимание.

3.5.5. В случае появления конфликтного заявителя и невозможности разрешения конфликта самостоятельно, работник многофункционального центра «Мои Документы» приглашает начальника или лицо, его замещающее для разрешения ситуации.

3.6. Принципы, правила общения с заявителями, требования к внешнему виду и поведению работников многофункционального центра, должностные обязанности которых предполагают взаимодействие с заявителями при их обращении в центры «Мои Документы», установлены Стандартом качества обслуживания заявителей, утвержденного приказом директора ГБУ РК «МФЦ», с соблюдением требований действующего законодательства.

3.7. Правилами посещения центров «Мои Документы» в Республике Крым, утвержденными приказом ГБУ РК «МФЦ», устанавливаются права и обязанности посетителей, ряд запретов и ограничений, не допускающих действий посетителей, которые могут привести к неблагоприятным последствиям.

3.8. Обслуживание заявителей, создающих конфликтные ситуации.

3.8.1. В данную категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и/или граждане, демонстрирующие к работникам, посетителям и иным лицам, находящимся в здании ГБУ РК «МФЦ», неуважение, агрессию, которое может быть

выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали, в том числе угрозы жизни и/или оскорбления личности, а также граждане, допускающие оскорбительные высказывания (угрозы, оскорбления, использование нецензурной лексики) в адрес работников многофункционального центра и партнерских организаций.

3.8.2. При обслуживании посетителя, допускающего действия, указанные в пункте 3.8.1 настоящего Регламента, а также действия, препятствующие приему других заявителей, работник многофункционального центра по возможности выводит такого гражданина из зоны общения с другими заявителями и приглашает начальника МФЦ либо лицо его замещающее.

3.8.3. Начальник МФЦ либо лицо, его замещающее принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

3.8.4. Обслуживание заявителя, создающих конфликтную ситуацию, по согласованию с руководством МФЦ, может быть приостановлено.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГБУ РК «МФЦ»

4.1. В соответствии с Методическими рекомендациями № 322 в Республике Крым функционирует централизованная система организации многофункциональных центров путем создания высшим исполнительным органом государственной власти Республикой Крым Уполномоченного МФЦ и формирования в муниципальных образованиях Республики Крым его структурных подразделений.

4.2. Организация предоставления государственных, муниципальных и иных услуг органов власти по принципу «одного окна» на территории Республики Крым осуществляется ГБУ РК «МФЦ» через сеть центров и офисов «Мои Документы».

Уполномоченный МФЦ на территории Республики Крым расположен по адресу:

Юридический и фактический адрес: 295053, Республика Крым, г. Симферополь, ул. им. Матэ Залки, 17 в.

Е-mail: info@md-crimea.ru;

Официальный сайт: <https://md-crimea.ru>.

4.3. Информация об адресах и графиках работы центров и офисов «Мои Документы» размещена на информационных ресурсах ГБУ РК «МФЦ».

4.4. График работы центров и офисов «Мои Документы» утверждается приказом директора ГБУ РК «МФЦ» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4.1. Время предоставления перерыва для отдыха и питания работников центров «Мои Документы» устанавливается Правилами внутреннего трудового распорядка, соглашением между работником и работодателем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Предоставление услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в многофункциональных центрах, расположенных на территории субъекта Республики Крым, осуществляется в соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании соглашений о взаимодействии.

4.5.1. В ГБУ РК «МФЦ» могут оказываться услуги привлекаемых организаций на основании агентских договоров, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуг, в том числе учитывающие особенности получения вознаграждения сторонами.

4.5.2. Перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах, могут утверждаться:

1) актом Правительства Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;

2) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;

3) муниципальным правовым актом - для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.

Перечень иных услуг и услуг привлекаемых организаций, предоставление которых организовывается через многофункциональные центры, определяется соглашением о взаимодействии (договором) между ГБУ РК «МФЦ» и органом (организацией), предоставляющим такие услуги.

4.6. При предоставлении услуг многофункциональные центры осуществляют обработку персональных данных заявителей, обращающихся за предоставлением услуг, с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.7. Предоставление услуг на базе центров «Мои Документы» осуществляется бесплатно для заявителей за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Республики Крым.

4.8. В соответствии с пунктом 2 статьи 8 Федерального закона 210-ФЗ, государственная пошлина за предоставление государственных и муниципальных услуг взимается с заявителей в случаях и в порядке, установленных действующим законодательством.

4.9. ГБУ РК «МФЦ» и его структурные подразделения выполняют ряд функций, установленных частью 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также имеют иные права и обязанности, определенные соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

5.1. Обслуживание заявителей на предоставление услуг включает следующие этапы:

- 1) консультирование (информирование) заявителей;
- 2) выдача талона электронной очереди (талона предварительной записи);
- 3) прием документов заявителя на предоставление услуги;
- 4) формирование дела заявителя и передача документов в орган, предоставляющий услугу, в том числе посредством СМЭВ либо иным способом передачи документов (сведений) в электронном виде, предусмотренном соглашением о взаимодействии;
- 5) контроль сроков предоставления услуг органами власти;
- 6) получение результата услуги от органа, предоставляющего услугу и его выдача заявителю.

5.2. Обслуживание заявителей в СПС включает следующие этапы:

- 1) проверка наличия услуги, доступной в СПС;
- 2) проверка пакета документов и наличия учетной записи на ЕПГУ;
- 3) сопровождение заявителя на всех этапах получения услуги.

6. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ (КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ) ЗАЯВИТЕЛЕЙ

6.1. Источники и способы информирования заявителей о деятельности ГБУ РК «МФЦ».

6.1.1. Предоставление заявителям информации о деятельности ГБУ РК «МФЦ» осуществляется следующими способами:

- 1) непосредственно работниками ГБУ РК «МФЦ» при личном обращении заявителя в Уполномоченный МФЦ, центры и офисы «Мои Документы»;
- 2) по письменному обращению заявителя;
- 3) посредством телефонной связи, в том числе через отдел предоставления консультационных услуг (**далее - Контакт - центр**);
- 4) по электронной почте;
- 5) путем размещения информации на официальном сайте ГБУ РК «МФЦ», в официальном канале МФЦ мессенджера МАХ и в официальной группе социальной сети ВК.

6.1.2. На официальном сайте ГБУ РК «МФЦ», на информационных стендах и в иных

источниках информирования размещается актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения государственных, муниципальных и иных услуг:

1) перечень услуг, предоставление которых организовано в центрах и офисах «Мои Документы», порядок, сроки их предоставления, необходимые документы, формы заявлений и образцы заполнения, а также описание конечного результата предоставления услуг;

2) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых для получения услуг, порядок их уплаты, реквизиты;

3) режим работы и адреса центров и офисов «Мои Документы»;

4) информация о ходе предоставления услуги;

5) иная информация, связанная с деятельностью ГБУ РК «МФЦ», предусмотренная Федеральным законом 210-ФЗ и постановлением Правительства РФ № 1376.

Перечень обязательной информации, подлежащей размещению на информационных стендах в центрах и офисах «Мои Документы» утверждается приказом директора ГБУ РК «МФЦ», с соблюдением требований действующего законодательства.

6.1.3. Сведения о местонахождении, режиме работы центров и офисов «Мои Документы», телефонах Контакт - центра, официальном адресе, адресе электронной почты ГБУ РК «МФЦ» могут размещаться:

1) в средствах массовой информации, в том числе в виде рекламно-информационных материалов, на телевидении;

2) на официальных сайтах органов власти;

3) на информационных стендах в помещениях органов власти Республики Крым, иных учреждениях и организациях.

6.2. Консультирование (информирование) заявителей по вопросам предоставления услуг, в том числе через Контакт - центр.

6.2.1. При личном обращении в центры и офисы «Мои Документы», а также в телефонном режиме через Контакт-центр ГБУ РК «МФЦ», заявитель имеет право получить исчерпывающую консультацию по вопросам предоставления услуг, а также иную информацию, касающуюся деятельности ГБУ РК «МФЦ».

6.2.2. В случае если вопрос заявителя выходит за пределы компетенции ГБУ РК «МФЦ» или связан с нетипичной (индивидуальной) ситуацией, заявитель должен быть проинформирован о возможности получения дополнительной консультации в органе власти, предоставляющего услугу.

6.2.3. При обращении в Контакт - центр предусмотрена возможность переадресации звонка на работника ГБУ РК «МФЦ», для разрешения вопроса по которому обратился заявитель.

7. ВЫДАЧА ТАЛОНОВ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ, ТАЛОНОВ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

7.1. Запись на прием в многофункциональный центр осуществляется путем получения талона электронной очереди через терминал ЭСУО, при личном обращении заявителя в центр «Мои Документы», путем получения талона предварительной записи через официальный сайт ГБУ РК «МФЦ» (<https://md-crimea.ru>, интегрированный с ЭСУО), официальный чат-бот МФЦ в мессенджере МАХ (https://max.ru/mfccrimea_max_bot), сервис предварительной записи в официальной группе социальной сети ВК, либо через контакт-центр. Указанные талоны выдаются на свободные дату и время.

7.2. ЭСУО функционирует в течение всего времени приема заявителей в центрах «Мои Документы» и исключает возможность её произвольного отключения работниками многофункционального центра. Количество выдаваемых талонов зависит от количества функционирующих окон в центре «Мои Документы», осуществляющих прием заявителей.

7.3. Технология приема заявителей с помощью ЭСУО состоит из следующих этапов:

1) получение заявителем талона;

2) ожидание заявителем приглашения к соответствующему окну обслуживания

специалистом МФЦ;

3) приглашение заявителя к специалисту МФЦ путем отображения на экране информирования (мониторе) номера талона и номера окна обслуживания, которые дублируются голосовым оповещением (произносится номер очереди и номер окна, к которому приглашается заявитель).

7.4. В условиях, когда ЭСУО не функционирует по техническим причинам, распределение потоков заявителей организуется начальником центра «Мои Документы» либо иным уполномоченным ГБУ РК «МФЦ» лицом.

7.5. Выдача талонов электронной очереди, талонов предварительной записи, отмена талонов, обслуживание заявителей, выдача талонов льготной категории граждан, а также иные процедуры, выполняемые в рамках ЭСУО на базе многофункциональных центров, осуществляются на основании Регламента ЭСУО, утвержденного приказом директора ГБУ РК «МФЦ», с соблюдением требований настоящего Регламента.

8. ПОРЯДОК ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ ЗАЯВИТЕЛЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

8.1. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется только после вызова заявителя специалистом МФЦ в соответствии с талоном электронной очереди, а также при условии совпадения сведений о заявителе, указанных в талоне электронной очереди с предъявленным документом, удостоверяющим личность заявителя (в порядке, определяемом положениями Регламента ЭСУО).

8.2. Время ожидания в очереди для подачи документов или получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

8.3. В целях обеспечения комфортных условий обслуживания граждан в окнах приема и выдачи документов, устанавливается ограничение по количеству одновременно находящихся в нем граждан - не более 2 человек, за исключением:

- нахождения в окне обслуживания лиц с детьми до 8 лет;
- заявителей с дисфункциями (незрячие, глухонемые, иные лица с ограниченными возможностями здоровья);
- предоставления услуг, требующих одномоментного нахождения граждан в количестве более 2 человек.

8.4. При обращении заявителя в окно приема и выдачи документов, специалист МФЦ устанавливает личность гражданина по предъявленному оригиналу документа, удостоверяющего личность, а также проверяет действительность такого документа.

При обращении представителя заявителя, специалист МФЦ проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, действительность такого документа, в том числе срок его действия.

8.5. Основанием для отказа в приеме документов, дальнейшего обслуживания заявителя специалистом МФЦ является отсутствие либо отказ в предоставлении заявителем оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя), предоставление недействительного документа, удостоверяющего личность заявителя, предъявление копии такого документа либо запрашиваемая заявителем услуга не оказывается на базе многофункционального центра.

8.6. По итогам установления личности и проверки оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя, специалист МФЦ:

1) принимает от заявителя комплект документов, установленный административным регламентом предоставления услуги, за которой обратился заявитель (с соблюдением положений соглашения о взаимодействии соответствующей услуги в части порядка и требуемых форм приема заявления и документов);

2) осуществляет регистрацию обращения путем внесения сведений о заявителе и о принятых документах в АИС МФЦ либо в ином программном комплексе;

3) формирует необходимое количество расписок с описью принятых документов (*далее - расписка*). В расписке указывается регистрационный номер и дата обращения, ФИО, подпись специалиста МФЦ, принявшего заявление, а также перечень принятых документов и дата получения результата предоставления услуги. Факт подписи заявителя в расписке подтверждает наличие предоставленного заявителем комплекта документов.

4) сообщает о предварительной дате готовности результата предоставления услуги.

8.7. Если в представленных документах содержатся сведения, препятствующие предоставлению запрашиваемой услуги (отсутствие необходимых документов, установленных административным регламентом запрашиваемой услуги, их несоответствие установленным требованиям, иные основания, определенные действующим законодательством), специалист МФЦ уведомляет заявителя, объясняет содержание выявленных недостатков, последствия возможного отказа в предоставлении услуги и разъясняет о возможности обратиться за оказанием услуги после устранения препятствий.

8.7.1. Если заявитель настаивает на получении услуги без устранения фактов, препятствующих предоставлению услуги, специалист многофункционального центра принимает документы и проставляет в расписке отметку «Принято по требованию», а также уведомляет заявителя о возможном отказе и предлагает заявителю собственноручно поставить отметку «О возможном отказе уведомлен».

8.8. Особенности приема документов по отдельным государственным, муниципальным или иным услугам могут устанавливаться соглашением о взаимодействии, приказом директора ГБУ РК «МФЦ».

8.9. Предоставление услуг инвалидам, маломобильным группам населения в центрах «Мои Документы» осуществляется в соответствии с Порядком предоставления государственных и муниципальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом директора ГБУ РК «МФЦ», определяющим меры по созданию лицам с ограниченными возможностями здоровья условий доступности, а также порядок и особенности действий работников ГБУ РК «МФЦ» при оказании услуг в помещениях многофункциональных центров.

9. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОРГАНАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИМИ УСЛУГИ

9.1. Сформированные комплекты документов по каждому заявлению передаются для исполнения в органы власти по реестру приема-передачи в соответствии с порядком и сроками, установленными в соглашениях о взаимодействии.

9.2. Уполномоченные лица органа власти, предоставляющего услугу, выполняют административные процедуры, предусмотренные административным регламентом соответствующей услуги, с соблюдением требований соглашения о взаимодействии.

9.3. Дальнейшее взаимодействие с органами власти, в процессе предоставления услуг заявителям, осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

9.4. В случае нарушения сроков предоставления услуги со стороны органа власти, ГБУ РК «МФЦ» запрашивает информацию о причинах нарушения сроков путем направления письменного запроса в соответствующий орган власти.

9.5. В случае систематического нарушения сроков предоставления услуги органа власти, а также отсутствие принятия мер, направленных на устранение нарушений по запросам ГБУ РК «МФЦ», с целью защиты прав заявителей ГБУ РК «МФЦ» имеет право обратиться в контролирующий (надзорный) орган.

10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

10.1. Документы по результатам предоставления услуг, поступившие от органов власти и предназначенные для выдачи заявителям, хранятся в многофункциональных центрах в сроки,

установленные соглашениями о взаимодействии.

10.1.1. Сроки хранения документов и результатов предоставления услуг в многофункциональных центрах не должны превышать сроки, установленные соглашениями о взаимодействии.

10.1.2. После истечения срока хранения не востребовавшийся результат предоставления услуги подлежит возврату в соответствующий орган власти в порядке, установленном соглашением о взаимодействии.

10.2. При обращении заявителя за документом, являющимся результатом услуги, специалист многофункционального центра:

1) устанавливает личность заявителя по предъявленному оригиналу документа, удостоверяющего личность заявителя, проверяет действительность такого документа;

2) проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя на получение результата услуги, проверяет действительность такого документа (при обращении представителя заявителя);

3) принимает расписку и проверяет наличие документа, являющегося результатом предоставления услуги по номеру дела в расписке;

4) при наличии готового результата предоставления услуги, передает заявителю расписку для проставления фамилии, имени, отчества гражданина, получаемого результата услуги, даты получения, а также собственноручной подписи в подтверждение получения результата услуги;

5) выдает заявителю документ, являющийся результатом услуги;

6) делает отметку о получении заявителем результата услуги в АИС МФЦ либо ином программном комплексе, а также журналах выдачи документов (при необходимости);

7) предлагает заявителю завершить процесс обслуживания оценкой качества услуг с помощью модуля (планшета), расположенного на столе специалиста, либо с использованием чат-бота МФЦ в мессенджере МАХ.

10.3. В целях информирования заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления услуг в центрах «Мои Документы» в терминалах электронной очереди сектора информирования и ожидания предусмотрен функционал оценки качества услуг по номеру талона электронной очереди.

10.4. Если заявитель или представитель заявителя отказывается получать документ по результату услуги, а также отказывается проставлять свою подпись в подтверждение получения, такой документ не выдается. Специалист МФЦ делает отметку в АИС МФЦ (ином программном комплексе) и проставляет отметку об отказе получения документа по результату услуги в расписке, указывая свою должность, ФИО, подпись.

10.5. По завершению предоставления услуги заявителю, дело, сформированное в АИС МФЦ, и персональные данные заявителя обезличиваются.

11. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ РАБОТНИКАМИ ГБУ РК «МФЦ»

11.1. Многофункциональные центры по запросу заявителя могут осуществлять выезд специалиста многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления услуг, а также для доставки результатов предоставления услуг, на платной и бесплатной основе.

11.2. Выездное обслуживание для заявителей, относящихся к категориям граждан, перечень которых утвержден соответствующим постановлением Правительства Республики Крым, осуществляется бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и оплат, в случаях предусмотренных законодательством. Для отнесения заявителя к данной категории граждан, последним предоставляются подтверждающие документы.

11.2.1. Организация и условия выездного обслуживания к заявителю на бесплатной основе, график выезда работников центров «Мои Документы», а также перечень государственных и муниципальных услуг для предоставления которых осуществляется выезд бесплатно,

регулируются положениями порядка, утвержденного соответствующим приказом ГБУ РК «МФЦ».

11.3. Услуга по организации платного выездного приема и/или выдачи документов работника центра «Мои Документы» к заявителю осуществляется на основании договора публичной оферты (**далее - Договор**), который заключается сторонами до начала выезда, путем размещения на сайте ГБУ РК «МФЦ» (<https://md-crimea.ru>), на стендах многофункциональных центров Договора, содержащего все существенные условия, в силу статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

11.3.1. Формирование размера и расчет платы за выезд работника центра «Мои Документы» к заявителю определяется с учетом удаленности места нахождения заявителя, срочности выезда, также сложности и объема предоставляемой услуги, с соблюдением требований постановления Правительства Республики Крым, устанавливаемого порядок исчисления платы за выезд.

11.3.2. Условия организации выезда работника многофункционального центра к заявителю на платной основе, график выезда, а также перечень услуг для предоставления которых осуществляется платный выезд, определяются порядком, утвержденным соответствующим приказом ГБУ РК «МФЦ».

12. ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ ГБУ РК «МФЦ»

12.1. Для подготовки работников, обеспечивающих предоставление услуг, в ГБУ РК «МФЦ» утверждена Программа обучения работников ГБУ РК «МФЦ» (**далее - Программа**), которая устанавливает общие требования к планированию, организации и проведению обучения начальников отделов, администраторов и специалистов центров «Мои Документы».

12.2. В качестве целей обучения обозначено развитие у работников центров «Мои Документы» требуемой профессиональной компетенции, формирование практических умений, навыков, необходимых для предоставления услуг заявителям, а также обеспечение достижения результатов деятельности, установленных для многофункциональных центров.

12.3. В соответствии с утвержденной Программой основными задачами проведения обучения работников многофункциональных центров являются:

1) изучение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по организации предоставления услуг, в том числе нормативных правовых актов органов власти, включая административные регламенты предоставления услуг и соглашения о взаимодействии между ГБУ РК «МФЦ» и органами власти;

2) практическая отработка умений и навыков выполнения административных процедур и действий, осуществляемых при предоставлении услуг по принципу «одного окна»;

3) повышение качества консультирования на основе формирования у работников многофункциональных центров навыков устной коммуникации при непосредственном и телефонном взаимодействии с заявителями;

4) формирование навыков эффективного применения средств автоматизации и информатизации при предоставлении услуг по принципу «одного окна».

12.4. После окончания обучения работники многофункциональных центров проходят проверку знаний, по итогам которой выдаются рекомендации о допуске к оказанию соответствующих услуг.

12.5. Организация профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников ГБУ РК «МФЦ» проводятся в соответствии с действующим Положением о кадровой политике ГБУ РК «МФЦ».

13. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ БЕСПЛАТНЫХ, ПЛАТНЫХ (ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ) УСЛУГ В ЦЕНТРАХ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

13.1. В соответствии с Уставом ГБУ РК «МФЦ», а также постановлением Правительства РФ № 1376, в центрах «Мои Документы» оказываются дополнительные услуги, в том числе на платной основе, не противоречащие уставным целям и задачам ГБУ РК «МФЦ».

13.2. К платным дополнительным услугам не могут относиться услуги, предоставляемые в рамках утвержденного государственного задания, кроме случаев, если другими действующими нормативными правовыми актами не предусмотрено предоставление таких услуг на платной основе. Платные дополнительные услуги относятся к приносящей доход деятельности ГБУ РК «МФЦ».

13.3. Виды платных дополнительных услуг, предоставляемых многофункциональными центрами, должны соответствовать функциям и целям создания ГБУ РК «МФЦ» и определяются в соответствии с его Уставом.

13.4. Порядок предоставления, перечень, а также стоимость платных дополнительных услуг, предоставляемых в центрах «Мои Документы», регулируется Положением о предоставлении платных дополнительных услуг ГБУ РК «МФЦ» (*далее - Положение*), с соблюдением требований действующего законодательства.

13.5. К платным услугам центров «Мои Документы» при приеме документов заявителя на предоставление услуги могут относиться услуги копирования документов, за исключением копирования документов, перечень которых установлен пунктом 2 постановления Правительства РФ № 1376 и предусмотрен частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210.

13.5.1. Копирование документов в центрах «Мои Документы», не входящих в перечень ссылочных документов пункта 2 постановления Правительства 1376, осуществляется на платной основе в соответствии с Положением.

14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУ РК «МФЦ»

14.1. Обращения граждан, поступающие в ГБУ РК «МФЦ», подлежат обязательной регистрации и рассматриваются в порядке и с соблюдением требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативных правовых актов действующего законодательства, а также локальных нормативных актов ГБУ РК «МФЦ».

14.2. Обращения граждан могут быть направлены в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме. Письменные обращения на бумажном носителе могут быть представлены заявителем на личном приеме, посредством почтового отправления либо путем заполнения формы бланка обращения в многофункциональном центре. Обращения в электронном виде могут быть направлены заявителем на электронную почту ГБУ РК «МФЦ».

Организация подготовки ответа на обращения, зафиксированные в книге отзывов и предложений, регулируются соответствующим приказом ГБУ РК «МФЦ».

14.3. Обжалование действий (бездействий) работников ГБУ РК «МФЦ» производится в досудебном порядке, в соответствии с порядком определенным главой 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

14.4. Действия (бездействия) ГБУ РК «МФЦ», работников ГБУ РК «МФЦ», а также решения, принимаемые многофункциональным центром в ходе выполнения административных(ой) процедур(ы) административного регламента предоставления услуги, могут быть обжалованы в вышестоящих и/или судебных органах.

15. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГ В ГБУ РК «МФЦ»

15.1. Ежедневный контроль полноты и качества предоставления услуг в многофункциональных центрах осуществляется непосредственно начальниками центров «Мои Документы».

15.2. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении услуг осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок в соответствии с приказом ГБУ РК «МФЦ».

15.3. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления услуг осуществляется посредством проведения должностных проверок в соответствии с приказом ГБУ РК «МФЦ».

15.4. Комплекс мероприятий, действия уполномоченных лиц и иные правила, применяемые уполномоченными лицами ГБУ РК «МФЦ» при проведении должностных проверок, осуществляются в соответствии с Положением о порядке организации и проведения должностных проверок в ГБУ РК «МФЦ», с соблюдением требований действующего законодательства.

15.5. Основаниями для принятия решения о проведении должностной проверки являются:

1) служебная записка, содержащая информацию о признаках (фактах) совершения конкретным работником ГБУ РК «МФЦ» либо группой лиц дисциплинарного проступка, нарушение трудовой дисциплины, неисполнения или ненадлежащего исполнения работником по его вине возложенных на него должностных обязанностей, действующего законодательства, а также приказов ГБУ РК «МФЦ» и поручений директора;

2) письменное обращение заявителей или граждан, поступившее в ГБУ РК «МФЦ», содержащее информацию о неисполнении или ненадлежащем исполнении работником возложенных на него должностных обязанностей;

3) письменное заявление работника, докладная записка;

4) представление на имя директора ГБУ РК «МФЦ» от органов власти информации, содержащей сведения о совершении конкретным работником или группой лиц соответствующего нарушения(ий).

15.6. В случае подтверждения фактов, изложенных в документах пункта 15.5. настоящего Регламента, заведомо ложной, неправдивой информации, поданной с целью причинения вреда деловой репутации ГБУ РК «МФЦ», работник ГБУ РК «МФЦ» либо ГБУ РК «МФЦ» имеет право обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

15.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения порядка предоставления услуг и/или прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

16. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ В ГБУ РК «МФЦ»

16.1. Все работники вне зависимости от должности и стажа работы в ГБУ РК «МФЦ», в связи с исполнением своих трудовых обязанностей должны воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционных правонарушений в личных интересах от имени ГБУ РК «МФЦ».

16.2. Комплекс выполняемых процедур и конкретных мероприятий, направленных на профилактику и пресечение коррупционных правонарушений в деятельности ГБУ РК «МФЦ» определен положениями антикоррупционной политики ГБУ РК «МФЦ» с соблюдением требований Федерального закона № 273 и иных нормативных правовых актов действующего законодательства в сфере противодействия коррупции.

16.3. Работники ГБУ РК «МФЦ», непосредственно взаимодействующие с заявителями, а также работники, участвующие в предоставлении услуги (этапа услуги), обязаны знать и соблюдать карту коррупционных рисков ГБУ РК «МФЦ», и в случае возникновения ситуации, равной типовой ситуации или схожей с ней, работник обязан незамедлительно письменно уведомить директора или начальника отдела по противодействию коррупции ГБУ РК «МФЦ».

17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ГБУ РК «МФЦ»

17.1. В соответствии с пунктом 5 статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ, ГБУ РК «МФЦ», его работники несут ответственность:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя;

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

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

17.3. Работники ГБУ РК «МФЦ» несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации в соответствии со статьей 16 пункта 5.1 Федерального закона 210-ФЗ, и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, за совершение коррупционных правонарушений либо при непринятии мер по урегулированию конфликта интересов, для должностных лиц.

17.4. Персональная ответственность работников многофункциональных центров закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

17.5. Работники ГБУ РК «МФЦ» не несут ответственности за решения, принимаемые органами власти, в рамках предоставления услуг.

18. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

18.1. Настоящий Регламент распространяет свое действие на работников всех структурных подразделений ГБУ РК «МФЦ».

18.2. За несоблюдение требований настоящего Регламента работники ГБУ РК «МФЦ» несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18.3. ГБУ РК «МФЦ» оставляет за собой право вносить изменения в работу структурных подразделений (в части режима работы центров и офисов «Мои Документы», работы системы управления электронной очередью, осуществления выездных приемов, организации личного приема граждан и т.д.) в случае форс-мажорных обстоятельств и введения особых режимов на территории Республики Крым.