



РУКОВОДИТЕЛЬ  
Исполнительного комитета  
Азнакаевского  
муниципального района

ул. Ленина, д.22, г. Азнакаево, 423330  
Тел./факс (885592) 7-24-71, 7-26-97  
E-mail: [aznakay@tatar.ru](mailto:aznakay@tatar.ru)  
[adm-aznakay@mail.ru](mailto:adm-aznakay@mail.ru)

Азнакай муниципаль району  
башкарма комитеты  
ЖИТӘКЧЕСЕ

Ленин урамы, 22 йорт, Азнакай шәһәре, 423330  
Тел./ факс (885592) 7-24-71, 7-26-97  
E-mail: [aznakay@tatar.ru](mailto:aznakay@tatar.ru)  
[adm-aznakay@mail.ru](mailto:adm-aznakay@mail.ru)

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 01 » 07 20 11 г.

## КАРАР

№ 257

О регламенте работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Азнакаевского муниципального района.

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Азнакаевского муниципального района (далее – Регламент работы).

2. Муниципальному бюджетному учреждению «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Азнакаевского муниципального района обеспечить предоставление государственных и муниципальных услуг согласно регламенту работы, утвержденного пунктом 1 настоящего постановления.

3. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Азнакаевского муниципального района в информационно - телекоммуникационной сети Интернет по веб – адресу: <http://aznakayevo.tatar.ru>.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя Исполнительного комитета Азнакаевского муниципального района по экономке Н.З.Шарипова.

Руководитель



И.Ф.Зиннуров

Приложение к постановлению  
руководителя Исполнительного комитета  
Азнакаевского муниципального района  
от «01» 07 2011 № 257

**РЕГЛАМЕНТ  
РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО ОКАЗАНИЮ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»  
АЗНАКАЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Настоящий Регламент работы МБУ «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Азнакаевского муниципального района (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ), Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» и Уставом МУ «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Азнакаевского муниципального района (далее – МФЦ).

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности многофункционального центра оказания государственных и муниципальных услуг и взаимодействия между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями и учреждениями (далее по тексту – участники МФЦ) в целях обеспечения оперативного информационного обмена при предоставлении государственных или муниципальных услуг в режиме «одного окна».

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

**многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ)** – российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ, и уполномоченная на предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

**принцип "одного окна"** - предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги,

или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии;

**государственная услуга** - предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

**муниципальная услуга** - предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований;

**заявитель** - это физическое или юридическое лицо, обращающееся в МФЦ за получением государственной (муниципальной) услуги;

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

**участники МФЦ** - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы местного самоуправления, организации, сотрудники которых осуществляют предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

**оператор МФЦ** - организация (орган), обеспечивающая процессы работы МФЦ посредством взаимодействия с заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг при наличии Соглашений с указанными органами, а также осуществляющая материально-техническое и хозяйственное обеспечение МФЦ;

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

1.3. МФЦ в своей деятельности руководствуется федеральными законами, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, административными регламентами, соглашениями с федеральными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления о взаимодействии по

исполнению (предоставлению) соответствующих государственных и муниципальных функций (услуг) на базе МФЦ, Уставом Азнакаевского муниципального района, решениями представительного органа Азнакаевского муниципального района, правовыми актами Главы Азнакаевского муниципального района, руководителя Исполнительного комитета Азнакаевского муниципального района, уставом муниципального бюджетного учреждения, на которое возложены функции МФЦ.

1.4. Оператором МФЦ в Азнакаевском муниципальном районе является Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Азнакаевского муниципального района. Услуги, предоставляемые оператором МФЦ, являются муниципальными.

**Наряду с Оператором МФЦ отдельные государственные и муниципальные услуги предоставляются специалистами участников МФЦ, для которых в МФЦ организуются удаленные рабочие места.**

1.5. Плата за государственные и муниципальные услуги, получаемые заявителем через оператора МФЦ, взимается в случаях и порядке, установленных действующим законодательством. **Услуги оператора МФЦ являются бесплатными для заявителя.**

1.6. Перечень государственных и муниципальных услуг, получение которых возможно через оператора МФЦ, определяется нормативным правовым актом руководителя Исполнительного комитета Азнакаевского муниципального района.

## 2. Место и время работы МФЦ с заявителями

Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» Азнакаевского муниципального района функционирует по адресу: 423330, РТ, г.Азнакаево, ул. Султангалиева, д.24.

Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком:

День недели	Время приема заявлений и документов от заявителей	Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям	Время обработки и учета обращений заявителей	Перерыв
Понедельник	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	с12-00 до13-00
Вторник	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	
Среда	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	
Четверг	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	
Пятница	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	с 8-00 до 17-00	
Суббота	с 8-00 до 12-00	с 8-00 до 12-00	с 8-00 до 12-00	
Воскресенье	Выходной день			

Работа специалистов МФЦ (в т.ч. директора, заместителя директора и ведущих специалистов) осуществляется по гибкому рабочему времени согласно графику, утвержденному на начало месяца руководителем МФЦ. При работе в режиме гибкого рабочего времени начало, окончание или общая продолжительность рабочего дня определяется по соглашению сторон и применяется суммированный учет рабочего времени.

Прием документов от заявителей осуществляется специалистами оператора МФЦ, представителями участников МФЦ в день обращения заявителя или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

Оператор МФЦ, представители участников МФЦ организуют информационную работу с заявителями по телефону.

При необходимости руководитель Исполнительного комитета Азнакаевского муниципального района может установить дополнительные приемные дни и часы.

### **3. Требования к порядку взаимодействия**

3.1 Основными требованиями к действиям Участников являются:

достоверность представляемой информации об административных процедурах;

чёткость в изложении информации об административных процедурах;

полнота информирования об административных процедурах;

наглядность форм представляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

ответственность за своевременность и верность осуществления административных процедур;

оперативность предоставления информации об административных процедурах.

3.2 Настоящий регламент должен быть размещен:

на официальном сайте Азнакаевского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по веб-адресу: <http://aznakayevo.tatar.ru>;

на информационных стендах органов местного самоуправления Азнакаевского муниципального района;

на информационных стендах МБУ «МФЦ».

3.3 Участники обязаны представлять по устным (в том числе по телефону) и письменным запросам (в том числе с использованием электронной почты) физических и юридических лиц полную и достоверную информацию о прохождении административных процедур, их сроках и результатах.

3.4 Участники обязаны передавать в МБУ «МФЦ» не реже 1 раза в 3 месяца обновляемую информацию, необходимую для оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе:

почтовые адреса, телефоны, фамилии руководителей органов, взаимодействующих с МБУ «МФЦ» при предоставлении услуги;

порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги;

перечень услуг, предоставляемых в МБУ «МФЦ», с указанием сроков их исполнения;

бланки заявлений, представляемых заявителем на получение муниципальной услуги;

образцы заполнения заявлений на получение муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

другую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги.

3.5. В случае изменения законодательства либо других изменений, которые могут повлиять на качество и своевременность оказания муниципальных услуг, информация о них должна быть подготовлена Участниками и передана в МБУ «МФЦ» не позднее трёх дней с момента изменений.

МБУ «МФЦ» обязано своевременно обеспечивать актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

3.6. Руководитель Участника обязан своим приказом (распоряжением) назначить лицо, ответственное за информирование.

3.7. Условия эксплуатации программного комплекса, используемого при приёме документов в МБУ «МФЦ», должны обеспечивать присвоение пакету документов уникального идентификационного номера, который используется на всех стадиях оказания муниципальной услуги, в том числе при представлении заявителем дополнительных документов, исправлении технических ошибок.

#### **4. Консультация оператора МФЦ, представителей участников МФЦ с заявителями**

4.1. Сотрудники оператора МФЦ, представители участников МФЦ предоставляют консультации заявителям, в том числе:

4.1.1. осуществляют взаимодействие с заявителями по телефону (ведут запись на прием в МФЦ, разъясняют порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг и т.д.);

4.1.2. осуществляют очное консультирование заявителей по вопросам, касающимся порядка, способов предоставления услуг в МФЦ;

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

4.2. Консультации по вопросам оказания государственной или муниципальной услуги предоставляются специалистами МФЦ, оказывающими государственную или муниципальную услугу, в том числе специалистами, целенаправленно выделенными участниками МФЦ для предоставления консультаций.

4.3. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

4.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;
- источника получения документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления государственной или муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

4.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалистом, принявшим звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.6. Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

## **5. Порядок взаимодействия оператора МФЦ с участниками МФЦ**

5.1. Оператор МФЦ, в порядке, установленном административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги в МФЦ, соглашениями о межведомственном взаимодействии и информационном обмене:

5.1.1. на основании принятых от заявителя документов формирует информационный запрос в адрес участников МФЦ. К запросу могут прилагаться копия или один из экземпляров заявления, содержащего согласие на обработку персональных данных, полученного от заявителя. Содержание и формат запроса определяется регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги или соответствующим электронным регламентом;

5.1.2. принимает от участников МФЦ результаты обработки информационного запроса, вносит данные о заявителе в дело заявителя;

5.1.3. передает заявление о предоставлении государственной или муниципальной услуги, полученное от заявителя, с прилагающимся к нему пакетом документов, другими документами, полученными оператором МФЦ для заявителя, участнику МФЦ в соответствии с административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги;

5.1.4. принимает от участников МФЦ документы, свидетельствующие о предоставлении государственных или муниципальных услуг (исполнении государственных или муниципальных функций).

## **6. Сроки предоставления муниципальных услуг, прохождения административных процедур**

6.1. Сроки оформления документов при предоставлении муниципальной услуги исчисляются в календарных днях, если иное не установлено настоящим регламентом. Течение срока предоставления услуги начинается с момента выдачи получателю услуги расписки о принятии документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

Течение срока, установленного в днях, начинается с часа поступления документов Участнику и заканчивается через 24, 48, 72 и т.д. часа.

6.2. Срок предоставления муниципальной услуги указывается в административных регламентах и стандартах оказания услуг и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

6.3. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется не позднее дня, указанного в расписке о приеме документов.

6.4. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее 1 рабочего дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

6.5. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 15 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

6.6. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 3 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

6.7. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем, осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления.

Неполученные в установленный срок документы в течение 3 дней хранятся в МБУ «МФЦ», затем возвращаются Участнику.

6.8. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов на соответствующих этапах осуществляют ответственные специалисты Участников с помощью программного документооборота.

Общий контроль за соблюдением сроков осуществляется Исполнителем.

6.9. В случае выявления нарушений сроков, установленных административными регламентами и стандартами, ответственные специалисты Участников обязаны

сообщить об этом, направив письмо по электронной почте руководителю Участника, который обязан принять меры к устранению выявленного нарушения, а также в день получения сообщения направить объяснения по данному факту руководителю Исполнительного комитета Азнакаевского муниципального района

## **7. Работа оператора МФЦ при обработке документации**

7.1. Сотрудники оператора МФЦ осуществляют ведение, обновление базы знаний по услугам, предоставление которых может происходить на базе МФЦ. База знаний необходима для максимизации скорости и качества предоставления муниципальных услуг оператором МФЦ (в том числе, консультационных).

7.2. Сотрудники оператора МФЦ осуществляют ведение журнала регистрации заявлений и (или) электронной базы данных поступивших и отправленных документов по делам заявителей (электронной базы документооборота) согласно Приложению №4 к настоящему Регламенту.

7.3. Сотрудники оператора МФЦ обрабатывают входящую документацию: осуществляют докомплектацию документов по ведомствам и услугам, ксерокопирование и т.п.

7.4. Сотрудники оператора МФЦ отслеживают своевременность предоставления государственных и муниципальных услуг, по заявлениям, поступившим из МФЦ.

7.5. В случае приостановления предоставления государственной или муниципальной услуги, сотрудники оператора МФЦ незамедлительно извещают об этом заявителя по указанному им контактному телефону, а в случае невозможности извещения заявителя по телефону, заявитель извещается по почте заказным письмом с уведомлением.

7.6. Сотрудники оператора МФЦ обрабатывают поступившую входящую документацию.

7.7. Сотрудники оператора МФЦ формируют окончательный пакет выдаваемой заявителю документации (результата предоставления государственных и муниципальной услуг).

7.8. После выдачи заявителю (представителю заявителя) результата предоставления государственной услуги, сотрудник оператора МФЦ осуществляет ввод информации в электронную базу документооборота и (или) в бумажный журнал в рукописной форме.

7.9. Сотрудники оператора МФЦ осуществляют учет обращений заявителей, контроль за выполнением обращений заявителей, готовят аналитические, информационные материалы, еженедельную отчетность по вопросам, входящим в их компетенцию.

## **8. Основания для отказа в приёме документов, приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги**

8.1. Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления услуги, могут служить исключительно:

отсутствие одного или нескольких документов, необходимых для получения муниципальной услуги, наличие которых предусмотрено федеральными законами, правовыми актами Республики Татарстан либо муниципальными правовыми актами (за исключением отсутствия справки о присвоении (подтверждении) административного адреса либо об определении строительного адреса (далее – адресная справка), в случае, когда её наличие предусмотрено муниципальными правовыми актами);

отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;

обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги, предоставление которой не осуществляется в МБУ «МФЦ»;

представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьёзных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати).

Не может быть отказано заявителю в приёме дополнительных документов при наличии пожелания их сдачи.

Отказ в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

О наличии оснований для отказа в приёме документов заявителя устно информирует сотрудник МБУ «МФЦ», окончательное решение об отказе в приёме документов принимает начальник соответствующего отдела МУ «МФЦ», при этом заявителю должно быть предложено обратиться с обращением на имя руководителя соответствующего Участника, в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», которое принимается в МБУ «МФЦ».

8.2. Основаниями для приостановления подготовки и выдачи документов могут служить:

обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о приостановлении подготовки запрашиваемого им документа;

отсутствие права у заявителя на получение муниципальной услуги;

наличие препятствий в предоставлении муниципальной услуги, возникающих при проведении правовой экспертизы;

представление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;

представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;

отказ или несвоевременное согласование необходимых документов заявителем;

11  
изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

Решение о приостановлении подготовки и выдачи документов принимается директором МФЦ не позднее 7 дней с момента поступления документов из МБУ «МФЦ», либо не позднее 3 дней с момента поступления замечаний других Участников, которые не могут быть устранены, но не позднее установленного срока предоставления муниципальной услуги.

Решение о приостановлении может быть принято однократно с указанием всех оснований приостановления.

О принятом решении заявитель должен быть письменно уведомлён, копия письма направляется также в МБУ «МФЦ». Письмо должно содержать указание на фактические обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, ссылку на номер регистрации заявления в МБУ «МФЦ», ссылку на нормы законодательства, а также разъяснение о порядке обжалования принятого решения.

Подготовка и выдача документов, если это допускается законодательством, могут быть приостановлены не более чем на 30 календарных дней.

Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено на основании письменного обращения заявителя, сданного в МБУ «МФЦ» на срок не более 3 месяцев. Подача заявления (принятие решения) о приостановлении предоставления муниципальной услуги прерывает течение общего срока предоставления муниципальной услуги. После возобновления течения общего срока предоставления муниципальной услуги (возобновление осуществляется в автоматическом режиме) подготовка документов продолжается. Течение срока предоставления муниципальной услуги начинается заново.

8.3. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги могут служить:

обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении подготовки запрашиваемого им документа;

отсутствие права у заявителя на получение муниципальной услуги;

наличие препятствий в предоставлении муниципальной услуги, возникающих при проведении правовой экспертизы;

представление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;

представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;

отказ или несвоевременное согласование необходимых документов заявителем;

изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается директором МБУ МФЦ», не позднее 7 дней с момента выявления обстоятельств, являющихся основанием для отказа, но не позднее установленного срока предоставления муниципальной услуги.

О принятом решении заявитель должен быть письменно уведомлен. Письмо должно содержать указание на фактические обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, ссылку на номер регистрации заявления в МБУ «МФЦ», ссылку на нормы законодательства, а также разъяснение о порядке обжалования принятого решения.

При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю возвращаются все сданные документы, за исключением одного экземпляра копии, который остаётся на хранении у Исполнителя.

### 9. Административные процедуры

9.1. Предоставление муниципальной услуги по информированию, приёму и выдаче документов осуществляет МБУ «МФЦ».

9.2. Предоставление муниципальной услуги по информированию, приёму и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

приём документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи работника;

передача курьером пакета документов в уполномоченный орган;

передача курьером конечного результата муниципальной услуги или мотивированного отказа в МБУ «МФЦ».

выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем.

9.3. Порядок приёма документов:

9.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

9.3.2. Работник МБУ «МФЦ», осуществляющий приём документов:

9.3.2.1. Устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

9.3.2.2. Проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

9.3.2.3. Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяться, что:

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

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

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

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

документы не исполнены карандашом;

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

срок действия документов не истёк;

документы содержат информацию, необходимую для предоставления муниципальной услуги, указанной в заявлении;

документы представлены в полном объеме.

9.3.2.4. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит отметку «Копия верна. Специалист Ф.И.О. ».

9.3.2.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям настоящего административного регламента, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных замечаний и предлагает принять меры к их устранению.

9.3.2.6. В случае отсутствия в документах, представляемых заявителем, выписок из Единого государственного реестра прав в отношении объектов недвижимости готовит запрос о представлении сведений из Единого государственного реестра прав в уполномоченный орган в форме электронного документа, который заверяется электронной цифровой подписью руководителя МБУ «МФЦ». Копия запроса прилагается к пакету документов заявителя.

МБУ «МФЦ» в течение 1 дня передаёт Участнику, оказывающему соответствующую услугу, полученные из Единого государственного реестра прав сведения.

14

9.3.2.7. Оформляет расписку о приеме документов по установленной форме в 3-х экземплярах. В расписке, в том числе указываются (Приложение №1, Приложение №2 к настоящему Регламенту):

дата представления документов;

ФИО заявителя или наименование юридического лица (представителя по доверенности);

адрес заявителя;

контактный телефон;

адрес электронной почты;

адрес объекта;

вид объекта;

перечень документов с указанием их наименования, реквизитов;

количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);

максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги;

фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;

иные данные.

Передаёт заявителю первый экземпляр расписки, второй - помещает в дело правоустанавливающих документов, третий – в архив МБУ «МФЦ».

9.4. Заявитель, представивший документы для получения муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется работниками МБУ «МФЦ»:

о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;

о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Работник МБУ «МФЦ» информирует заявителя о необходимости явиться в Уполномоченный отдел для согласования документов в случаях, установленных стандартом оказания услуг.

9.5. Порядок выдачи результата муниципальной услуги или мотивированного отказа:

9.5.1. Работник МБУ «МФЦ», получивший зарегистрированные запрашиваемые заявителем документы или мотивированные отказы, проверяет наличие передаваемых в отдел документов, делает в реестре отметку о принятии и передаёт принятые документы по реестру в сектор приёма и выдачи документов МБУ «МФЦ». Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителем хранится в накопительном секторе МБУ «МФЦ».

9.5.2. При выдаче документов работник МБУ «МФЦ»:

9.5.2.1. Устанавливает личность заявителя, проверяет наличие расписки.

В случае утери заявителем расписки проверяет наличие расписки в архиве МБУ «МФЦ», изготавливает 1 копию, либо распечатывает с использованием программного электронного комплекса, на обратной стороне которой делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись.

9.5.2.2. Знакомит с перечнем и содержанием документов и выдаёт запрашиваемые документы или мотивированный отказ в установленные сроки.

9.5.2.3. Если за получением готового документа обращается представитель заявителя, на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия, или если представлять интересы заявителя уполномочено новое лицо, не указанное в расписке, делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской.

Заявитель (его представитель) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в МБУ «МФЦ».

9.5.2.4. Вводит информацию в базу о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

9.6 Заявитель вправе отозвать своё заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МБУ «МФЦ». В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объёме, о чём в расписке делается соответствующая отметка.

9.7. Порядок передачи курьером пакета документов Участнику, возврат документов от Участника:

9.7.1. Приём – передача документов Участнику, возврат документов от Участника осуществляются курьером МБУ «МФЦ» на основании реестра (Приложение №3 к настоящему Регламенту)

9.7.2. Работник МБУ «МФЦ» несёт ответственность за:

соблюдение установленных настоящим регламентом требований к составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

выполнение действий, установленных настоящим регламентом;

выполнение требований о направлении запросов в электронном виде в случаях, установленных настоящим регламентом;

сохранность и защиту конфиденциальной информации, поступившей в МБУ «МФЦ».

### 10. Хранение документов

10.1. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ хранится в течение установленного срока его действия, но не более одного года со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в архив оператора МФЦ, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

10.2. Установить срок хранения документов, полученных от заявителя для предоставления ему государственной или муниципальной услуги, подлежащих выдаче оператором МФЦ, и иных документов по исполненным заявлениям, в 3 (три) года со дня выдачи заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не определено законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

10.3. По истечении срока хранения невостребованного результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ, установленного соответствующим административным регламентом, указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

### 11. Ответственность за организацию предоставления информации

11.1. Ответственность организаций - участников МФЦ, организатора, оператора МФЦ регулируется на основании соглашений, заключенных между ними.

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

11.3. Представитель информации несет ответственность перед уполномоченным органом в случаях:

11.3.1. предоставления неактуальной или не соответствующей действительности информации.

11.3.2. возникновения задержек в предоставлении информации свыше временных пределов, установленных соглашением.

11.3.3. отказа от предоставления информации по причинам, не предусмотренным соглашением.

11.3.4. в других случаях, предусмотренных соглашением между представителем информации и уполномоченным органом.

11.4. Получатель информации несет ответственность перед уполномоченным органом в случае неправомерного использования предоставляемой информации или ее разглашения, а также других случаях, предусмотренных соглашением между получателем информации и уполномоченным органом.

11.5. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации и соглашениями с представителями информации и получателями указанных услуг.

11.6. Специалисты оператора МФЦ, представители участника МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.

**12. Порядок и формы контроля за соблюдением настоящего регламента**

12.1. Периодический контроль за порядком и полнотой соблюдения настоящего регламента осуществляется посредством проведения внутреннего аудита должностными лицами органов местного самоуправления Азнакаевского муниципального образования, ответственными за проведение внутреннего аудита.

В случае обнаружения в результате контроля несоответствий в документах, в выполнении административных процедур, обеспечивается разработка и выполнение действий по устранению выявленных несоответствий и их причин.

12.2. Специалисты, участвующие в исполнении настоящего регламента, несут персональную ответственность за соблюдение сроков приёма документов в своих отделах и порядка приёма документов, установленных настоящим регламентом и иными нормативными и ненормативными актами.

12.3. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Приложение №1 к Регламенту работы  
муниципального бюджетного учреждения  
«Многофункциональный центр по оказанию  
государственных и муниципальных услуг»  
Азнакаевского муниципального района

Муниципальное бюджетное учреждение  
«Многофункциональный центр по оказанию государственных и  
муниципальных услуг»

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 г.

Регистрационная карточка № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 г.

**ОПИСЬ**

Документов полученных от физического (юридического)  
лица на предоставление услуг

Заявитель \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

**Объект недвижимости**

Вид объекта: \_\_\_\_\_

Адрес объекта: \_\_\_\_\_

Получены на оформление следующие документы:

Наименование документа	Количество экземпляров		Количество листов		Номер, дата, кем выданы
	оригиналы	копии	оригиналы	копии	

Заявитель уведомлен о  
соответствии предоставленных  
документов требованиям \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
Должность специалиста МБУ «МФЦ»  
принявшего документы \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Приложение №2 к Регламенту работы  
муниципального бюджетного учреждения  
«Многофункциональный центр по оказанию  
государственных и муниципальных услуг»  
Азнакаевского муниципального района

Регистрационная карточка № \_\_\_\_\_

[Empty rectangular box for applicant information]

Фамилия, имя, отчество заявителя

г. \_\_\_\_\_ ул. \_\_\_\_\_ д. \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

Место жительства

[Empty rectangular box for service name]

Наименование услуги

[Empty rectangular box for service provider]

Орган, предоставляющий услугу

Перечень документов, необходимых

есть

нет

для получения услуги:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г.

Срок выдачи результата услуги

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_ г.

Дата заполнения

Приложение №3 к Регламенту работы  
муниципального бюджетного учреждения  
«Многофункциональный центр по оказанию  
государственных и муниципальных услуг»  
Азнакаевского муниципального района

Формуляр предоставления услуги <sup>1</sup>

Регистрационный № \_\_\_\_\_

Наименование услуги

Участник предоставления услуги	Дата принятия	Срок исполнения <sup>2</sup>	Подпись	Результат услуги	Дата передачи	Подпись

<sup>1</sup> Заполняется диспетчером Центра.

<sup>2</sup> Срок исчисляется в рабочих днях.

Директору МБУ «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг»

Азнакаевского муниципального района

от \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

проживающего(ей) по адресу:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне услугу:

Наименование услуги

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

--

Данные специалиста (оператора)