



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО, ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ И ТОРГОВЛИ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

П Р И К А З

от «15» 01 2015 г

г. Грозный

№ 05-П

об утверждении Правил информирования, приема и выдачи документов в ГБУ «РМФЦ»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения комфортности обслуживания посетителей на базе ГБУ «РМФЦ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила информирования, приема и выдачи документов в ГБУ «РМФЦ» согласно приложению.
2. Начальнику отдела автоматизации рабочего процесса Цугаеву М.Р. разместить приказ с приложением на сайте ГБУ «РМФЦ».
3. Начальникам отделов ознакомить работников с данным приказом
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Ахмадова Ш.С.

Директор

И.Х. Шовхалов

Правила информирования, приема и выдачи документов в ГБУ «РМФЦ»

1. Общие положения

1. Настоящие правила устанавливают порядок оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в Государственном бюджетном учреждении Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации процесса предоставления услуг в многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее – ГБУ «РМФЦ»).

2. Заявителями – получателями государственных и муниципальных услуг являются:

- юридические лица, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законом порядке;
- физические лица.

3. От имени юридических, физических лиц и индивидуальных предпринимателей обращаться по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг могут лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности и представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности. В предусмотренных законом случаях от имени юридического лица могут действовать его участники.

4. От имени физических лиц заявление на предоставление государственных и муниципальных услуг могут подавать в частности:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;
- опекуны недееспособных граждан;
- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

5. Конечным результатом оказания государственных и муниципальных услуг в соответствии с утвержденными регламентами оказания государственных и муниципальных услуг является совершение действий и (или) принятие решений органами, оказывающими данные государственные

и муниципальные услуги, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей.

6. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

7. Предоставление услуг осуществляется бесплатно. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, взимается государственная пошлина. В случаях, предусмотренных Федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, услуги оказываются за счет средств заявителя.

2. ПРАВИЛА ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг, комплектности (достаточности) представленных документов;
- размера необходимых платежей;
- источника получения документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков оказания государственных и муниципальных услуг;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственных и муниципальных услуг.

2. Информирование осуществляется:

2.1. Непосредственно в ГБУ «РМФЦ» при личном обращении в день обращения заявителя в порядке очереди.

2.2. С использованием средств телефонной связи:

- справочный телефон ГБУ «РМФЦ» 8-8712-29-41-79.

2.3. С использованием официального сайта в сети Интернет rmfc-95.ru или электронной почты gbu_rmfc@mail.ru.

3. ТЕХНОЛОГИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ С ПОМОЩЬЮ ЭЛЕКТРОННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОЧЕРЕДЬЮ

1. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;

- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации, ФИО заявителя;

- когда оператор освобождается, раздается мелодичный сигнал с приглашением заявителя с очередным номером талона подойти к определенному окну. Одновременно на центральном информационном табло и на табло оператора напротив номера оператора высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору;

- если заявитель не подходит к оператору (после 2-х вызовов с периодичностью не менее 30 секунд), его очередь автоматически переносится на несколько человек позже. Если после повторного вызова (2 раза с периодичностью не менее 30 секунд) заявитель не подходит к оператору, система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

2. При обслуживании заявителей – ветеранов Великой Отечественной войны (ст.2 Федерального закона «О ветеранах»), инвалидов I и II (нерабочей) групп, льготных категорий граждан (ст.3,4 Федерального закона «О ветеранах»), а также заявители старше 70 лет с помощью электронной системы управления очередью используется принцип приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности сдать документы на получение государственных и муниципальных услуг, получить консультацию, получить подготовленные документы вне основной очереди при предъявлении документов, подтверждающих их принадлежность к указанной категории лиц.

3. Выдача талонов заявителям при сдаче документов или при получении ими подготовленных документов осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

4. ТРЕБОВАНИЯ К СОСТАВУ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Перечень документов, необходимых для получения каждого конкретного запрашиваемого документа устанавливается в соответствии с Федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, административными регламентами и стандартами услуг.

2. Заявление на предоставление услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя.

3. Заявление на предоставление услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (пишущих машинок, компьютеров). При заполнении бланка заявления не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также внесение исправлений. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

4. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью. Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации должны быть легализованы либо на них должен быть проставлен апостиль, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

5. В случае если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариальной записью.

6. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке или копии приказа о назначении лица, заверенной печатью юридического лица или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

5. ПОРЯДОК ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ

1. Основанием для начала исполнения государственной или муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги.

2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

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.

2.2. Проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги.

2.3. Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных 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, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- документы не исполнены карандашом;

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

- документ, подтверждающий оплату пошлины и другие платежные документы.

2.4. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна».

2.5. Оформляет расписку в получении документов (3 экз.) и первый экземпляр выдает заявителю.

2.6. Заявитель, представивший документы для получения государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МФЦ:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;

- о возможности отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- сотрудник МФЦ информирует заявителя о необходимости явиться в уполномоченный отдел для согласования документов в случаях, установленных стандартом оказания услуг.

2.7. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания государственной или муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

2.8. Время ожидания в очереди для подачи документов не должно превышать 15 минут.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, ЛИБО ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Основаниями для приостановления подготовки и выдачи документов либо отказа в оказании государственной или муниципальной услуги могут служить:

- обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о приостановлении либо прекращении подготовки запрашиваемого им документа;
- отсутствие права у заявителя на получение государственной или муниципальной услуги;
- невозможность оказания государственной или муниципальной услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставшими известными в процессе предоставления услуги;
- предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;
- представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;
- если заявитель не устранил причины, препятствующие подготовке документов, в срок, указанный в уведомлении о приостановлении;
- отказ или не своевременное согласование необходимых документов заявителем;
- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

2. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

- отсутствие одного или нескольких документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;
- отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение государственной или муниципальной услуги;
- отсутствие судебного акта, являющегося основанием возникновения права собственности на капитальный объект;
- обращение заявителя об оказании государственной или муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется в МФЦ;
- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);

3. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

4. Подготовка и выдача документов, если это допускается законодательством, может быть приостановлена не более чем на 30 календарных дней.

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

7. СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Срок предоставления государственной или муниципальной услуги указывается в административном регламенте и стандарте оказания услуги и исчисляется со дня передачи принятых документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, в соответствующий орган.

2. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа.

3. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее одного рабочего дня после получения отказа из соответствующего органа и уведомления заявителя.

4. Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

6. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать:

- время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения результата услуги - 15 минут.

8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ИЛИ МОТИВИРОВАННОГО ОТКАЗА

1. При выдаче документов специалист МФЦ:

1.1. Устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение государственной или муниципальной услуги.

1.2. Знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

1.3. При предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ в установленные сроки.

1.4. В случае утери заявителем расписки, специалист приема и выдачи документов распечатывает новую расписку, на обратной стороне которой

заявитель делает надпись «оригинал расписки утерян», ставит дату и подпись.

1.5. Если за получением готового документа обращается представитель заявителя, специалист сектора приема и выдачи документов на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия, если представителем заявителя, уполномочено новое лицо, не указанное в расписке, делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской.

1.6. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в МФЦ.

2. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

4. Если заявитель после архивирования документов обращается за их получением, то на основании личного заявления документы извлекаются из архива и подлежат выдаче заявителю в полном объеме, после чего в программном комплексе проставляется статус пакета документов «Услуга оказана».

9. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МФЦ) или в форме электронного сообщения по адресу (электронной почтой) МФЦ, а также обратиться лично к должностному лицу во время приема.

В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

- наименование МФЦ, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

- контактный почтовый адрес и номер телефона;

- предмет жалобы;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений).

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. МФЦ при получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение

без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2. Если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения или его фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, ответ на обращение не дается.

3. Если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

5. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и (или) ответа.

6. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

7. Письменное обращение (электронное сообщение) рассматривается в установленные законодательством сроки.

8. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.

9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

10. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей принимается решение об устранении недостатков, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

11. При рассмотрении жалобы заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

12.1. Устанавливаются следующие гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением:

- запрещение преследования заявителя в связи с его жалобой с критикой деятельности должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

- недопущения разглашения сведений, содержащихся в жалобе, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Согласовано:

Начальник
административно-правового отдела



Оздиев С. А.