

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
ГБУ «РМФЦ»
от «05» 02 2014 года № 05-П

РЕГЛАМЕНТ

работы Государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Настоящий Регламент работы Государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Уставом Государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и определяет порядок организационного и документационного обеспечения работы Государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГБУ «РМФЦ»).

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок работы ГБУ «РМФЦ», устанавливает порядок взаимодействия и информационного обмена с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Чеченской Республики, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – участники ГБУ «РМФЦ»), а также с физическими и юридическими лицами (далее – заявители).

1.2. В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

1) филиал ГБУ «РМФЦ» - обособленное подразделение ГБУ «РМФЦ», расположенное вне места его нахождения, обеспечивающее в пределах своей компетенции организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Чеченской Республики;

3) 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, 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;

4) муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, 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 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

5) 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 в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, или в организации, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

6) административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

7) участник ГБУ «РМФЦ» - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, внебюджетные фонды, органы исполнительной власти Чеченской Республики, органы местного

самоуправления, подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация;

8) жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, ГБУ «РМФЦ», должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или ГБУ «РМФЦ» либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги;

9) специалист ГБУ «РМФЦ» – сотрудник ГБУ «РМФЦ», обеспечивающий организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющий прием заявления и пакета документов от заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, выдачу результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

10) специалист телефонного - центра – специалист ГБУ «РМФЦ», занимающийся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи;

11) обращение – прошение заявителя о предоставлении государственной (муниципальной) услуги в виде консультации, приема заявления или выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

12) база знаний – это структурированная база данных, содержащая набор информации, используемая специалистами телефонного центра для консультирования заявителей по телефону.

1.3. ГБУ «РМФЦ» осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики, уставом ГБУ «РМФЦ», соглашениями о сотрудничестве и о взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органами местного самоуправления, организациями и учреждениями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления.

1.4. Предоставление государственных (муниципальных) услуг специалистами ГБУ «РМФЦ» осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики, утвержденными административными регламентами предоставления

государственных (муниципальных) услуг, соглашениями о взаимодействии при организации предоставления государственных (муниципальных) услуг, а также в соответствии с настоящим регламентом.

2. Способы предоставления государственных (муниципальных) услуг

2.1. Государственные (муниципальные) услуги в ГБУ «РМФЦ» предоставляются следующими способами в соответствии с административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, соглашениями о взаимодействии при предоставлении государственных (муниципальных) услуг:

2.1.1. прием и выдача документов осуществляются специалистами ГБУ «РМФЦ»; для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

2.1.2. прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются ГБУ «РМФЦ» самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, исполнительного органа государственной власти Чеченской Республики, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

2.1.3. прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются в ГБУ «РМФЦ», для обеспечения деятельности которых, организуются рабочие места.

3. Организация предоставления государственных (муниципальных) услуг

3.1. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг специалисты ГБУ «РМФЦ» осуществляют:

- консультирование,
- прием заявлений и документов,
- выдачу результата предоставления государственной (муниципальной) услуги в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

3.2. Обращения заявителей регистрируются в журналах обращений заявителей. Журналы обращений заявителей ведутся в бумажном или электронном виде (в том числе с использованием автоматизированных информационных систем).

3.2.1. Журнал обращений заявителей (консультаций) включает в себя следующую информацию:

- регистрационный номер обращения заявителя;
- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- краткое содержание обращения;
- фамилия и инициалы специалиста;
- способ оказания консультации (личное обращение заявителя, по телефону, через официальный сайт ГБУ «РМФЦ»);
- подпись заявителя (при личном обращении).

3.2.2. Журнал обращений заявителей (приема заявлений) включает в себя следующую информацию:

- регистрационный номер обращения заявителя;
- дата и время обращения;
- наименование государственной (муниципальной) услуги;
- адрес объекта предоставления государственной (муниципальной) услуги (при наличии);
- фамилия, имя, отчество заявителя и/или наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя юридического лица;
- адрес заявителя;
- номер телефона;
- фамилия и инициалы специалиста, принявшего заявление;
- срок исполнения документа (при наличии);
- результат предоставления государственных (муниципальных) услуг (при наличии);
- дата поступления документа в ГБУ «РМФЦ» (при наличии);
- результат информирования заявителя о готовности документа (при наличии);

- способ получения заявителем результата предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- примечания (данная графа заполняется в отдельных случаях).

3.2.3. Журнал обращений заявителей (выдачи результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг) заявителей включает в себя следующую информацию:

- регистрационный номер обращения заявителя;

- дата обращения;

- фамилия, имя, отчество заявителя и/или наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя юридического лица;

- наименование и номер документа (результата предоставления государственных (муниципальных) услуг);

- подпись заявителя;

- фамилия и инициалы специалиста, выдавшего документ (результат предоставления государственных (муниципальных) услуг);

- примечания (данная графа заполняется в отдельных случаях).

3.3. консультирование заявителей осуществляется в устной форме:

- при личном обращении заявителя к специалисту ГБУ «РМФЦ»,

- по телефонному - центру ГБУ «РМФЦ» 8 (8712) 29-41-79,

8 (8712) 29-41-84

- по сети «Интернет» через официальный сайт ГБУ «РМФЦ».

3.4. при приеме заявлений и документов от заявителей специалист ГБУ «РМФЦ»:

1) устанавливает предмет обращения;

2) проверяет наличие всех необходимых документов, представляемых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, исходя из соответствующего перечня документов, указанного в утвержденном административном регламенте предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- в случае, если при проверке документов установлены факты отсутствия необходимых документов, специалист ГБУ «РМФЦ» уведомляет заявителя о наличии таких нарушений; при несогласии заявителя устранить нарушения специалист ГБУ «РМФЦ» обращает его внимание, что указанное обстоятельство является основанием для отказа в предоставлении

государственной (муниципальной) услуги, о чем в расписке «о приеме заявления и документов» делается отметка;

3) осуществляет сверку копий документов с оригиналами путем проставления необходимых печатей (штампов) на копиях документов;

4) осуществляет регистрацию заявления в журнале регистрации обращений заявителей (приема заявлений);

5) составляет расписку в приеме заявления для предоставления государственной (муниципальной) услуги (далее – расписка). Расписка подтверждает прием заявления и документов от заявителя. В расписке указывается:

- наименование государственной (муниципальной) услуги;
- фамилия, имя, отчество заявителя и/или наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя юридического лица;
- адрес объекта предоставления государственной (муниципальной) услуги (при наличии);
- адрес места жительства (регистрации) или место нахождения заявителя;
- номер телефона заявителя (представителя заявителя);
- перечень представленных заявителем документов с указанием количества экземпляров и количества листов,
- срок предоставления государственной (муниципальной) услуги (сроки устанавливаются в соответствии с административными регламентами предоставления услуг),
- способ получения результата предоставления государственной (муниципальной) услуги (в ГБУ «РМФЦ», в органе, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, по почте),
- номер телефонного центра,
- фамилия и инициалы специалиста ГБУ «РМФЦ», принявшего заявление,
- подпись заявителя и подпись специалиста ГБУ «РМФЦ»;
- дата и время принятия заявления;
- отметка об уведомлении заявителя в случае, установленном п.2;
- контактные телефоны, адреса, часы приема для получения информации о ходе предоставления услуги.

Расписка составляется и подписывается в 3-х экземплярах: один экземпляр остается у заявителя, второй – прикладывается к заявлению, третий – остается у специалиста ГБУ «РМФЦ». Специалист в течение дня передает заявления с расписками администратору-консультанту отдела предоставления государственных и муниципальных услуг (далее администратор-консультант) либо ответственным лицам, определенным в Соглашении о взаимодействии. Расписки хранятся у администратора-консультанта, по истечении одного года формируется реестр расписок, подшивается и передается в архив ГБУ «РМФЦ»;

5) сформированные и зарегистрированные заявления и документы направляются в орган - участнику ГБУ «РМФЦ»; передача заявлений и документов осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии при организации предоставления государственных (муниципальных) услуг по акту приема-передачи на следующий день за днем приема, если следующий день направления заявлений и документов приходится на нерабочий день, то заявления и документы направляются на следующий за ним рабочий день; передача заявлений и документов осуществляется путем подписания акта приема-передачи ответственными за взаимодействие специалистами ГБУ «РМФЦ» и органа – участника ГБУ «РМФЦ», определенных соглашением о взаимодействии; в случае, если передача документов не требуется, государственная (муниципальная) услуга оказывается специалистом ГБУ «РМФЦ» в день приема и регистрации заявления с использованием информационной системы, содержащей необходимые для предоставления государственных (муниципальных) услуг сведения, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии;

6) предоставление государственной (муниципальной) услуги осуществляется в соответствии с утвержденными административными регламентами предоставления услуг.

3.5. выдача результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг, специалистом ГБУ «РМФЦ»:

1) результаты предоставления государственных (муниципальных) услуг направляются органом - участником ГБУ «РМФЦ» в ГБУ «РМФЦ» на следующий день за днем вынесения результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг через сотрудника (курьера) ГБУ «РМФЦ» либо органа – участника ГБУ «РМФЦ», если следующий день за днем вынесения результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг приходится на нерабочий день, то заявления и документы направляются на следующий за ним рабочий день; передача результатов предоставления государственных (муниципальных) услуг осуществляется путем подписания акта приема-передачи ответственными за взаимодействие специалистами ГБУ «РМФЦ» и органа – участника ГБУ «РМФЦ», определенных соглашением о взаимодействии;

2) результат предоставления государственной (муниципальной) услуги выдается заявителю специалистом ГБУ «РМФЦ» лично, либо, по желанию заявителя, орган – участник ГБУ «РМФЦ» выдает результат рассмотрения государственной (муниципальной) услуги лично заявителю либо по почте;

3) специалист ГБУ «РМФЦ» информирует заявителя по телефону или по электронной почте (если при сдаче документов отмечен адрес электронной почты заявителя) о результате предоставления услуги после получения специалистом ГБУ «РМФЦ» результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- результат предоставления услуги выдается заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя); выданные документы регистрируются в журнале «выдачи документов».

4) специалист ГБУ «РМФЦ» при осуществлении своей деятельности, установленной должностной инструкцией, отслеживает своевременность предоставления государственных (муниципальных) услуг по принятым заявлениям.

3.6. ГБУ «РМФЦ» обеспечивает:

3.6.1. формирование статистической отчетности по итогам деятельности за отчетный период (квартал, год);

3.6.2. формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги;

3.6.3. подписание электронных комплектов документов усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

3.6.4. доступ заявителя к информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

3.6.5. поддержание информационного обмена между многофункциональными центрами и привлекаемыми организациями, в том числе поддержку мониторинга и сбора статистической отчетности о соблюдении определенных в регламентах и стандартах оказания услуг временных показателей обслуживания граждан, о количестве и качестве предоставленных государственных и муниципальных услуг, фактах досудебного обжалования нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.7. ГБУ «РМФЦ» при взаимодействии с участниками ГБУ «РМФЦ» осуществляет:

3.7.1. анализ принятых заявлений и выданных результатов рассмотрения заявлений исходя из сведений журнала обращений заявителей;

3.7.2. составляет отчет об исполнении (неисполнении) сроков предоставления государственных (муниципальных) услуг участниками ГБУ «РМФЦ» и направляет его участникам ГБУ «РМФЦ» (квартал, год);

4. Организация работы с корреспонденцией, контроль, исполнение

4.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией осуществляется сотрудниками ГБУ «РМФЦ», исполняющими функциональные обязанности в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в ГБУ «РМФЦ», утвержденной приказом директора ГБУ «РМФЦ». Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкцией по делопроизводству в ГБУ «РМФЦ», утвержденной приказом директора ГБУ «РМФЦ», предусматривающей порядок поступления обращений граждан в ГБУ «РМФЦ», их регистрацию и рассмотрение.

4.1.1. проверка правильности доставки корреспонденции:

- ошибочно полученные письменные обращения незамедлительно возвращаются почтовому отделению;
- заказная корреспонденция принимается под расписку;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них вложений;
- конверт подкалывается к письму;
- поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к письму) подкалываются к письму (в случае обнаружения, что отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка, которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).

4.1.2. конверты с пометкой «лично» не вскрываются; на них проставляется регистрационный штамп и они передаются по назначению. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения, телеграммы, ответа на обращение с указанием даты их поступления.

4.1.3. ведется ежеквартальный учет поступившей корреспонденции по обращениям граждан и ежемесячно эти данные включают в сводки по документообороту ГБУ «РМФЦ».

4.2. Способы и формы обращений граждан:

4.2.1. обращения граждан могут поступать в ГБУ «РМФЦ» по почтовой и посредством факсимильной связи, доставляться нарочным, в электронном виде, а также в устной форме на личном приеме при предоставлении государственных (муниципальных) услуг заявителю и письменной форме.

4.2.2. при получении повторных обращений граждан, присваивается тот же регистрационный номер, что и первоначальному, а также указывается, что обращение является повторным. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица, по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан или заявитель не удовлетворен ответом, данным ему по первоначальному обращению.

4.2.3. дубликатом обращения являются обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в учреждение, или обращения с одинаковым текстом. Все дубликаты обращений регистрируются под одним и тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

4.2.4. письмам-ответам на обращения граждан, подписанным директором ГБУ «РМФЦ», сотрудник ГБУ «РМФЦ», ответственный за делопроизводство, присваивает соответствующие регистрационные номера с внесением данных в реестр отправленной корреспонденции. Один экземпляр этих писем остается у ГБУ «РМФЦ» для хранения вместе с подлинником обращения гражданина.

4.3. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в отделы (филиалы), осуществляют начальники отделов (заведующие филиалов).

4.3.1. в случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию ГБУ «РМФЦ», то такие обращения в 7-дневный срок направляют по принадлежности и информируют об этом заявителей.

4.3.2. решения по письменным обращениям граждан, поступившим в ГБУ «РМФЦ», должны быть приняты в срок до одного месяца со дня поступления. Решения по письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, принимаются не позднее 15 дней со дня поступления.

4.3.3. в тех случаях, когда для рассмотрения предложения, заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен директором, давшим поручение, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщают автору письменного обращения в письменном виде.

4.3.4. в случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя или отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в письменном обращении указан только телефон для контакта, то ответ на обращение дается по телефону.

4.3.5. анонимные обращения (без подписи автора, указания фамилии, имени или отчества, и почтового (электронного) адреса для ответа), обращения, не подлежащие прочтению, содержащие нецензурные выражения, а также дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные гражданином в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), как правило, не рассматриваются.

В случае поступления дубликатных обращений могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

4.3.6. если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующие правоохранительные органы.

4.3.7. письменные обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям.

4.3.8. не допускается отправлять поручения исполнителям и уведомления заявителям по незарегистрированным обращениям граждан.

4.4. Регистрация обращений в виде предложений, заявлений, жалоб производится в Книге отзывов и предложений ГБУ «РМФЦ» сотрудником ГБУ «РМФЦ» (администратором-консультантом, заведующим филиалом).

4.4.1. книга отзывов и предложений имеется в каждом зале ГБУ «РМФЦ» и филиалах ГБУ «РМФЦ». В эту книгу вносятся данные о гражданине, краткое содержание обращения, срок исполнения и краткое описание принятого по обращению решения.

4.4.2. книга отзывов и предложений подлежит регистрации в журнале регистрации книг отзывов и предложений.

7. Хранение документов

7.1. Невостребованный документ, свидетельствующий о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной (муниципальной) услуги в ГБУ «РМФЦ» хранится в течение установленного соответствующим административным регламентом срока его действия по

каждой услуге, но не более трех месяцев со дня его поступления в ГБУ «РМФЦ». По истечении установленного срока, невостребованный документ направляется участнику ГБУ «РМФЦ» актом приема-передачи невостребованных документов, если иное не определено соглашением о взаимодействии.

7.2. Срок хранения иной документации (расписки в приеме документов и др.) составляет не более одного года со дня выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги, если иное не определено действующим законодательством Российской Федерации и Чеченской Республики, а также соглашением о взаимодействии.

8. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем действий (бездействий) ГБУ «РМФЦ»

8.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными

правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

9. Ответственность за организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг

9.1. Ответственность специалистов ГБУ «РМФЦ» устанавливается соглашениями о взаимодействии.

9.2. ГБУ «РМФЦ» несет ответственность за организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствии с «стандартом комфортности» обслуживания заявителей.

9.3. Участники ГБУ «РМФЦ» несут ответственность за качество предоставления государственных (муниципальных) услуг.

9.4. За несоблюдение соглашений о взаимодействии, регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг участники ГБУ «РМФЦ» несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Чеченской Республики.

9.5. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются действующим законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики и договорами.

9.6. Участники ГБУ «РМФЦ», специалисты и сотрудники ГБУ «РМФЦ» не вправе разглашать информацию, составляющую коммерческую, служебную тайну, личные данные заявителей, а также информацию, предназначенную для ограниченного пользования.