

**Регламент взаимодействия  
Администрации Солонешенского района Алтайского края и КАУ «МФЦ  
Алтайского края» по предоставлению муниципальных услуг,  
уполномоченным органом по предоставлению которых является  
Администрация Солонешенского района Алтайского края, физическим и  
юридическим лицам на базе КАУ «МФЦ Алтайского края»  
к Соглашению о взаимодействии от «17» 11 2017г. №248**

**1. Общие положения**

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

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

1.2. Предоставление заявителям услуг на базе МФЦ:

1.2.1. Перечень муниципальных услуг Администрации, предоставление которых на базе МФЦ регулирует настоящий Регламент (далее - услуги),

представлен в Приложении 1 к Соглашению о взаимодействии между краевым автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» и Администрацией Солонешенского района Алтайского края от «17» 11 2017г. № 248.

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

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

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

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

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

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

- размещения информационных материалов в помещениях МФЦ.

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

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

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

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

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

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

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

- сокращение совокупного срока предоставления необходимых заявителю услуг;

- сокращение количества требуемых с заявителя документов.

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

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

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

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

3.6. Результатом консультирования заявителя является выяснение:

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

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

3.7. МФЦ обеспечивает конфиденциальность сведений, представленных заявителем.

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

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

3.10. Если заявитель обратился в МФЦ за получением услуги, которая не предоставляется на базе МФЦ, то специалист МФЦ информирует заявителя о том, какой орган уполномочен на предоставление запрашиваемой услуги, даёт информацию о месторасположении уполномоченного органа, о режиме его работы. Перечень услуг Администрации, предоставление которых не организовано на базе МФЦ, информация о месторасположении Администрации, где заявители могут получить эти услуги, о режиме работы Администрации по приёму заявителей указана в Приложении 3 (разделы 3.1 и 3.4.) к настоящему Реглменту.

#### **4. Приём заявлений на предоставление услуг**

4.1. Общий порядок приёма заявлений на предоставление услуг в МФЦ предусматривает консультацию заявителя до подачи заявителем документов. По результатам консультации заявителю выдаются бланки заявлений на получение

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

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

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

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

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

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

4.7. Если в представленных заявителем документах содержатся сведения, указывающие на высокую вероятность отказа в предоставлении запрашиваемой услуги, специалист МФЦ уведомляет об этом заявителя. Заявитель вправе настаивать на получении такой услуги, в этом случае специалист МФЦ принимает документы и вносит запись с уведомлением о возможном отказе в тексте расписки.

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

4.9. По завершении приёма документов у заявителя специалист МФЦ формирует расписку в приёме обращения заявителя. В расписке указывается номер обращения и дата регистрации обращения, перечень услуг, запрашиваемых заявителем в рамках обращения, перечень принятых заявлений, перечень документов, которые заявитель представил, нормативные сроки предоставления запрашиваемых услуг, указываются иные сведения, существенные для

предоставления запрашиваемых услуг заявителю. Заявитель указывает в расписке, что он даёт согласие МФЦ на обработку его персональных данных в соответствии с требованиями федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных». Расписка формируется в двух экземплярах, оба экземпляра подписываются специалистом МФЦ и заявителем, один экземпляр передаётся заявителю, второй остаётся в МФЦ. При обращении заявителя в МФЦ по любым вопросам, связанным с обработкой зарегистрированного обращения, заявитель называет номер обращения, указанный в расписке.

4.10. МФЦ обеспечивает надлежащее хранение всех представленных заявителем документов.

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

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

- 1) обработка документов, принятых от заявителя, формирование комплектов документов на получение услуг для направления в Администрацию;
- 2) передача заявлений на получение услуг в Администрацию;
- 3) обработка заявлений на получение услуг в Администрации;
- 4) приём документов из Администрации по результатам предоставления услуг;
- 5) обработка документов, поступивших из Администрации.

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

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

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

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

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

5.3. Передача заявлений на получение услуг в Администрацию:

5.3.1. Срок обработки, формирования и доставки бумажной карточки обращения в Администрацию не превышает 2 рабочих дней с даты получения документов от заявителя.

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

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

5.4. Обработка заявлений на получение услуг в Администрации:

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

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

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

5.4.4. Если в ходе обработки заявления на предоставление услуги Администрация выясняет, что требуется запросить дополнительные данные у заявителя либо требуется присутствие заявителя, то Администрация самостоятельно связывается с заявителем.

5.4.5. Если в ходе обработки заявления на предоставление услуги Администрация направляет документы на согласование в другие органы исполнительной власти или организации, то Администрация сообщает об этом в МФЦ путём направления информационного сообщения по электронной почте на

адрес: mfc@mfc22.ru, при этом указывается номер обращения заявителя, по которому производится согласование, согласующий орган, дата направления документа на согласование; дата получение ответа и результат согласования (после возврата документа).

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

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

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

5.5. Приём документов из Администрации по результатам предоставления услуг:

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

5.5.2. Администрация направляет в МФЦ пакеты документов, содержащие бумажные ответы на обращения. Пакеты документов из Администрации в МФЦ доставляет курьер администрации. Специалист МФЦ обеспечивает прием документов от курьера Администрации без очереди в специально отведённом для этих целей помещении.

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

документов между МФЦ и Администрацией приведены в Приложении 2 (раздел 2.1) к Регламенту.

5.6. Обработка документов, поступивших из Администрации:

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

5.6.2. МФЦ производит проверку комплектности документов, поступивших из Администрации в составе бумажного ответа на обращение, не позднее 1 рабочего дня с даты поступления документов из Администрации. Если МФЦ обнаруживает некомплектность документов, поступивших из Администрации, то МФЦ уведомляет об этом Администрацию с указанием перечня недостающих документов. Администрация передаёт недостающие документы в МФЦ в течение 1 рабочего дня с момента получения уведомления из МФЦ. Документы передаются через курьера Администрации по ведомости. При этом МФЦ уведомляет заявителя о переносе срока выдачи результатов предоставления услуг.

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

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

6.1. Если Администрации в процессе обработки заявления на предоставление услуги требуется уведомить заявителя о каких-либо существенных событиях в процессе получения услуги заявителем (о необходимости предоставить дополнительные данные, о необходимости присутствия заявителя либо об иных событиях), то сотрудник Администрации самостоятельно связывается с заявителем. Сотрудник Администрации также информирует об этих событиях МФЦ путем направления копии сообщения, подготовленного Администрацией для Заявителя по электронной почте на адрес: mfc@mfc22.ru.

## **7. Выдача заявителям результатов предоставления услуг**

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

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

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

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

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

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

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

7.8. При выдаче документов в МФЦ заявитель в расписке в получении документов указывает все полученные им документы, дату выдачи документов, ставит свою подпись.

## **8. Хранение документов в МФЦ**

8.1. В архиве МФЦ хранятся: заявление на имя директора КАУ «МФЦ Алтайского края»; экземпляр расписки, подписанный заявителем при сдаче заявления с комплектом документов (с отметкой о получении результата).

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

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

9.1. МФЦ принимает письменные жалобы заявителей по вопросам получения услуг на базе МФЦ. При приёме жалобы специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, выдаёт заявителю бланк обращения с жалобой, который заполняется заявителем. Форма бланка заявления для подачи жалобы по вопросам получения услуг приведена в Приложении 2 (раздел 2.2) к Регламенту.

9.2. При приёме жалобы заявителя специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, определяет, какой участник процесса предоставления услуг является конечным адресатом жалобы (МФЦ или Администрация), отметка с

указанием конечного адресата жалобы проставляется сотрудником МФЦ на служебной части бланка.

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

- номер обращения за предоставлением услуг, результаты обработки которого обжалуются заявителем;
- текущее состояние процесса предоставления услуг по обращению;
- адресат жалобы, действия (бездействие) которого обжалуются заявителем.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.1. В настоящем разделе Регламента рассматривается порядок действий Сторон при наступлении следующих внештатных ситуаций в процессе предоставления услуг заявителю:

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

11.2. Нарушение срока обработки заявления на предоставление услуги:

11.2.1. Если Администрация не может обеспечить предоставление услуги заявителю и передать документы по результатам предоставления услуги в МФЦ в срок, установленный действующим законодательством и настоящим Регламентом,

то Администрация должна уведомить об этом МФЦ не позднее, чем за 1 рабочий день до истечения указанного срока. При этом Администрация сообщает в МФЦ новый срок предоставления услуги.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 13. Актуализация сведений об условиях и порядке предоставления услуг

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

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

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

13.2. При изменении условий и (или) порядка предоставления услуг Администрация в течение 3 рабочих дней информирует об этом МФЦ путём направления информационного сообщения по электронной почте на адрес: [mfc@mfc22.ru](mailto:mfc@mfc22.ru). В информационном сообщении указывается, какие изменения произошли, каким нормативным актом внесены изменения.

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

### 14. Адреса и реквизиты Сторон

Администрация Солонешенского района Алтайского края

659690, Алтайский край,  
Солонешенский район,  
с. Солонешное,  
ул. Красноармейская, 15  
тел. (385 94) 22401

Глава администрации района

\_\_\_\_\_ /Горбачев В.Г./

МП

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

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

Директор

\_\_\_\_\_ /Тишин Д.В./

МП

