**Об МФЦ**

**Об МФЦ**

**Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг**(далее - МФЦ) - государственное учреждение, осуществляющее функции по взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг.

Услуги в МФЦ оказываются по принципу "одного окна"*на бесплатной основе.*

**Цели создания МФЦ Свердловской области:**

* повышение качества и уровня доступности Услуг;
* упрощение процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых Услуг в результате реализации принципа "одного окна", в том числе в электронном виде, на основе разработки, внедрения и использования современных технических и информационно-коммуникационных решений;
* сокращение сроков предоставления массовых, общественно значимых Услуг; противодействия коррупции при предоставлении Услуг;
* повышение качества информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения Услуг на базе МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением Услуг.

[**РУКОВОДЯЩИЙ СОСТАВ МФЦ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**](http://www.mfc66.ru/contacts/ruki)

**Общие сведения о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ**

Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется на бесплатной основе в одном месте,  гражданин при этом освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу, в том числе межведомственное согласование,  проводят сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Основными функциями МФЦ являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг;
- выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

В МФЦ заявители могут получить только те[государственные или муниципальные услуги](http://www.mfc66.ru/index.php/uslugi/uslugi-gos-munic), в отношении которых между МФЦ и органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги, заключено соглашение о взаимодействии в соответствии с действующим законодательством.

Заявитель обращается в МФЦ с запросом на организацию предоставления государственной или муниципальной услуги, заполняет заявление, адресованное органу, предоставляющему услугу, прилагает минимальный пакет необходимых документов, а МФЦ передаёт заявление и документы в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, взаимодействует с ним по вопросам оказания государственной или муниципальной услуги в интересах заявителя, контролирует сроки предоставления государственной или муниципальной услуги, получает от органа, предоставляющего услугу,  и передает заявителю результат оказания услуги.

Обратиться в МФЦ может непосредственно лицо, являющееся получателем государственной или муниципальной услуги (далее заявитель), или его представитель. За получением некоторых услуг может обратиться только заявитель.

Представитель заявителя при обращении в МФЦ на любом этапе предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе при получении результата услуги, должен предъявить не только документ, удостоверяющий его личность, но и документ, подтверждающий полномочия представителя. Если документом, подтверждающим полномочия представителя, является доверенность, то в ней должно быть указано, что представитель представляет интересы заявителя в МФЦ.

МФЦ обеспечивает информирование населения и организаций об условиях и порядке получения услуг. Способы информирования:

- размещение информационных материалов в помещениях МФЦ;
- размещение информации в сети Интернет;
- информирование граждан и организаций посредством ЦТО (центр телефонного обслуживания);
- информирование заявителей при их личном обращении в МФЦ.
МФЦ осуществляет консультирование заявителей, обратившихся в МФЦ. Консультирование осуществляется в форме информирования о порядке предоставления услуг в МФЦ и в форме консультирования по конкретным услугам.

Работа с заявителями по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг, при их личном обращении, осуществляется в операционном зале МФЦ.

**Технология предоставления выбранной заявителем государственной или муниципальной услуги в МФЦ включает следующие основные действия заявителя и МФЦ:**

- Заявитель обращается к сотруднику МФЦ (оператору), предъявляя документ, удостоверяющий личность, и пакет документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги.

- Сотрудник МФЦ информирует заявителя о порядке и условиях получения государственной или муниципальной услуги через МФЦ, выясняет волеизъявление заявителя на получение государственной или муниципальной услуги в МФЦ, отсутствие препятствий для получения услуги.

- Сотрудник МФЦ информирует заявителя о наличии препятствий для получения услуги в МФЦ, если такие препятствия существуют.

- Если заявитель выражает желание на получение государственной или муниципальной услуги в МФЦ, сотрудник МФЦ  производит регистрационные действия посредством АИС МФЦ, на основании представленных заявителем документов заполняет 2 бланка запроса, распечатывает их и дает заявителю для проверки и подписания.  В запросе выражается просьба заявителя на организацию предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги в МФЦ, указываются переданные МФЦ документы, указываются иные сведения, необходимые для организации предоставления услуги в МФЦ, на запросе проставляется его регистрационный номер. Текст запроса проверяется и подписывается заявителем.

Бланк запроса содержит расписку МФЦ о приеме документов с указанием регламентных сроков предоставления  муниципальной или государственной услуги и контактных сведений для получения заявителем информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги. Один экземпляр запроса передается заявителю. Регистрационный номер запроса является идентификатором для получения заявителем в МФЦ информации о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги и готовности её результата. Другой экземпляр запроса остаётся в МФЦ для дальнейшей работы.

- Сотрудник МФЦ дает заявителю для заполнения бланк заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги, адресованного органу, предоставляющему услугу.

- Заявитель собственноручно заполняет заявление в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, на получение государственной или муниципальной услуги. При возникновении у заявителя трудностей по заполнению заявления сотрудник МФЦ (оператор) оказывает помощь при заполнении заявления.

- Сотрудник МФЦ передаёт заявление и приложенные к нему документы в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, указанную в заявлении,  в порядке, предусмотренном в соглашении о взаимодействии МФЦ и этого органа, и административным регламентом предоставления конкретной услуги.

-  Сотрудник МФЦ осуществляет взаимодействие с должностными лицами органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, для получения информации о ходе и результатах исполнения государственной или муниципальной услуги и осуществляет учёт прохождения основных этапов государственной или муниципальной услуги, в том числе посредством АИС МФЦ (при наличии возможности).

- Сотрудник МФЦ на основе сведений, сформированных в МФЦ, обеспечивает информирование заявителя об этапах прохождения государственной или муниципальной  услуги по запросам заявителя по телефону, при личном обращении или в электронном виде по технологиям, предусмотренным АИС МФЦ.

- Сотрудник МФЦ обеспечивает организацию получения результата государственной или муниципальной услуги от органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

- Для получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги заявитель в день, указанный в запросе, обращается к сотруднику МФЦ, предъявляя документ, удостоверяющий личность, и запрос на организацию предоставления услуги в МФЦ.

Результатом предоставления государственной или муниципальной услуги является документ соответствующего органа, предоставившего государственную или муниципальную услугу, совершение действий, предусмотренных соответствующим административным регламентом предоставления услуги, или отказ в предоставлении услуги.

**Функционирование МФЦ позволит эффективно решить следующие задачи:**

* создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов, связанных с оказанием Услуг на базе МФЦ гражданам и юридическим лицам, а также предоставление им возможности получения одновременно нескольких взаимосвязанных Услуг;
* организация деятельности по информированию граждан и юридических лиц по вопросам предоставления Услуг;
* сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами органов исполнительной власти и местного самоуправления за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия;
* оптимизация получения заявителями Услуг, в предоставлении которых участвуют совместно органы власти разных уровней и организации на основе соглашений между ними;
* организация информационного обмена между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Свердловской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении Услуг в рамках МФЦ, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).