Приложение к приказу  
МКУ «МФЦ Кичменгско-Городецкого района»

от 08.10.2019 № 60

**Порядок организации оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном казённом учреждении Кичменгско-Городецкого муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

I.Общие положения

1. Настоящий порядок организации оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном казённом учреждении Кичменгско-Городецкого муниципального район «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом муниципального казённого учреждения Кичменгско-Городецкого муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

2. Настоящий Порядок устанавливает требования к основным видам деятельности МФЦ.

1. Местонахождение и режим работы МФЦ

1.Местонахождение МФЦ: 161400, Вологодская область, с. Кичменгский Городок, ул. Садовая, д. 5. Здание располагается в пешей доступности - не более 5 минут от остановок общественного транспорта.

1.1. Режим работы МФЦ:

Понедельник-пятница 8.30 - 17.00

Суббота-воскресенье выходной

В предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.

1. Порядок приема заявителей в МФЦ
2. Заявители по вопросам предоставления государственной и (или) муниципальной услуги (далее - услуги) обращаются в МФЦ следующими способами:

- лично;

- по телефону МФЦ;

- через сайт МФЦ в сети Интернет;

- другими способами, предусмотренными действующим законодательством.

1. Прием заявителей в МФЦ организуется лично с использованием системы электронного управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей, следующим образом:

- в порядке предварительной записи;

- в порядке текущей записи.

1. Порядок организации регистрации заявителей в системе электронного управления очередью
2. Очередность приема заявителей определяется временем регистрации заявителя в системе электронного управления очередью (далее - электронная очередь), либо временем, на которое осуществлена предварительная запись.
3. Идентификатором факта регистрации заявителя в электронной очереди являются:

- номер талона электронной очереди;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (представителя заявителя).

1. Талон считается недействительным в случае невозможности предоставления заявителем данных об одном из идентификаторов. При допущенных технических ошибках и/или опечатках талон считается действительным.

4. Оказание услуг по информированию, приему или выдаче документов осуществляется посредством «окон», на которых указываются их номера.

5. Распределение заявителей по «окнам» приема/выдачи документов осуществляется электронной очередью в автоматическом режиме посредством визуального отображения номера талона и номера «окна» на табло электронной очереди и дублированием данного факта аудиосообщением.

6. Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам I и II групп при предъявлении ими соответствующих документов обеспечивается возможность оказания услуг по информированию, приему или выдаче документов без предварительной записи, вне очереди.

1. Организация предварительной записи заявителей
2. Заявитель вправе предварительно записаться на прием по телефону центра телефонного обслуживания, лично, при наличии технической возможности через сайт МФЦ в сети Интернет.

Порядок предварительной записи устанавливается настоящим положением, другими нормативными правовыми актами.

Расписание предварительной записи утверждается директором МФЦ.

2. При осуществлении предварительной записи указанными способами, заявитель сообщает следующие данные:

- для заявителя – физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- для заявителя – юридического лица: наименование юридического лица;

- точное наименование услуг/и;

- количество услуг, планируемых к получению для определения количества талонов;

- желаемые дату и время предварительной записи.

Предварительная запись осуществляется путем внесения данных в автоматизированную информационную систему МФЦ, в которой ведется централизованный учет об обращениях заявителей.

При осуществлении предварительной записи через официальный сайт МФЦ в сети Интернет заявитель имеет возможность распечатать талон самостоятельно, либо обратившись с документами, удостоверяющими личность, к администратору при личном визите в МФЦ.

3. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что талон предварительной записи аннулируется в случае его не явки по истечении 10 минут после назначенного времени приема. В случае аннулирования предварительной записи, заявитель вправе зарегистрироваться в порядке текущей электронной очереди.

4. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

5. Предварительная запись производится на имеющиеся свободные периоды времени.

6. В забронированное время приема, можно подать только один запрос по информированию, приему и выдаче документов. При необходимости получения большего количества услуг, чем количество талонов предварительной записи, заявителю предлагается получить следующую услугу в порядке текущей очереди.

7. Право использования забронированного времени приема по предварительной записи не может быть передано другому лицу.

8. Прием заявителей по предварительной записи осуществляется в течение всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным графиком работы МФЦ.

9. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке текущей очереди.

1. Организация текущей записи заявителей

1. Текущая запись заявителей в МФЦ осуществляется через систему электронной очереди следующими способами:

- самостоятельно через информационный киоск электронной очереди;

- с помощью администратора МФЦ.

Результатом записи в электронную очередь является талон с указанием номера электронной очереди, Ф.И.О. заявителя и обозначения группы услуг, в рамках которой требуется предоставление услуги по информированию, приему и выдаче документов.

2. Вызов в «окна» приема заявителей осуществляется системой электронной очереди в первое освободившееся «окно», осуществляющее прием по указанной в талоне группе услуг.

3. Прием заявителей для подачи заявлений осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с утвержденным графиком работы МФЦ.

4. Регистрация заявителей в системе электронной очереди МФЦ прекращается за 30 минут до окончания работы учреждения.

VI. Организация разъяснений о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг

Информация о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в том числе разъяснения по вопросам организации предоставления государственных и (или) муниципальных услуг может быть получена из следующих источников:

- лично;

- по телефону центра телефонного обслуживания МФЦ;

- через сайт МФЦ в сети Интернет;

- другими способами, предусмотренными действующим законодательством.

В ответе на устные обращения (по телефону) заявитель информируется о фамилии, имени, отчестве (последнее при наличии), должности, работника центра телефонного обслуживания, получает ответы на интересующие его вопросы о порядке предоставления государственных и (или) муниципальных услуг оказываемых в МФЦ.

При невозможности получения ответа на поставленные вопросы во время звонка, заявитель вправе обозначить свой номер телефона, и/или адрес электронной почты по которому с ним можно связаться для ответа на поставленные вопросы.

По мере готовности ответа на поставленный заявителем вопрос, информация до заявителя доводится указанным в обращении способом (по телефону, по адресу электронной почты, лично).

Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в правоохранительные органы.

VII. Организация информирования о ходе рассмотрения заявления и о результатах

предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ

1. В любое время с момента приема документов работником МФЦ, заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственных и (или) муниципальных услуг по телефону, электронной почте, при наличии технической возможности через сайт МФЦ в сети Интернет или при личном приеме.

2. Для получения сведений о ходе предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, заявителем указываются:

- номер дела;

- для заявителя – физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- для заявителя – юридического лица: наименование юридического лица.

3. Заявители, предоставившие в МФЦ документы, в обязательном порядке должны быть проинформированы сотрудниками МФЦ о возможном:

- оставлении заявления без рассмотрения;

- приостановлении оказания государственной и (или) муниципальной услуги;

- продлении срока рассмотрения заявления;

- отказе в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги.

4. Информация о результатах предоставления государственной и (или) муниципальной услуги по желанию заявителя может быть доведена путем направления SMS уведомления на телефон, либо на адрес электронной почты, указанный заявителем. При наличии технической возможности данная информация доступна в личном кабинете заявителя на официальном сайте МФЦ в сети Интернет.