

УТВЕРЖДАЮ:

Директор

МБУ «МФЦ Лыткарино»

С.С. Тимошков

М.П.

2013 г.



**Регламент организации деятельности  
по предоставлению государственных и муниципальных услуг  
физическим и юридическим лицам  
Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг Лыткарино»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Регламент организации деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее - Услуги) физическим и юридическим лицам Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Лыткарино» (далее - Регламент), определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Лыткарино» (далее МБУ «МФЦ Лыткарино») при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

1.2. Регламент разработан в соответствии с: Конституцией Российской Федерации; Постановлением Правительства РФ от 03 октября 2009г. №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»; Федеральным законом от 27.07.2010 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; правовыми актами г.о. Лыткарино Московской области, регламентирующими предоставление государственных и муниципальных услуг; Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Лыткарино».

1.3. Получателями государственных и муниципальных услуг являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МБУ «МФЦ Лыткарино» за предоставлением государственной или муниципальной услуги (далее – Заявители).

1.4. Результатом предоставления государственных и муниципальных услуг по обращению заявителя является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

1.5. При оказании муниципальной и государственной услуги МБУ «МФЦ Лыткарино» взаимодействует с организациями путём заключения соответствующих соглашений.

1.6. В рамках МБУ «МФЦ Лыткарино» предоставляются государственные и муниципальные услуги в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.7. Государственные и муниципальные услуги предоставляются бесплатно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

1.8. МБУ «МФЦ Лыткарино» организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:

- планирование деятельности МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- ведение бухгалтерской отчетности МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- контроль качества предоставления услуг МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МБУ «МФЦ Лыткарино» и организация их приема;
- подбор, обучение и учет кадров для работы в МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- правовое и методическое обеспечение деятельности МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- внутреннее делопроизводство;
- хранение и архивирование документов в МБУ «МФЦ Лыткарино».

1.9. Конечным результатом оказания муниципальной услуги является совершение действий и (или) принятие решений, 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.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальных услуг**

2.1 Порядок информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг:

2.1.1. Основными требованиями к порядку информирования физических или юридических лиц о предоставлении государственных и муниципальных услуг являются:

- достоверность представляемой информации;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования.

2.1.2. Информирование о предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется непосредственно в МБУ «МФЦ Лыткарино», по адресу: 140083, М.О., г.Лыткарино, квартал 3А, д.9

2.1.3. Информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг предоставляется также: - посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

2.1.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственных и муниципальных услуг размещается следующая информация: - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг; - выдержки из текстов Регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг и их Приложений.

2.1.5. Прием заявителей при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком:

Понедельник – Пятница с 09-00 до 18-00

Суббота и Воскресение – выходные дни

Перерыв на обед с 13-00 до 14-00

2.1.6. Справочные телефоны МБУ «МФЦ Лыткарино»: 8-495-775-48-38

2.1.7. График (режим) работы МБУ «МФЦ Лыткарино» может быть изменен директором МБУ «МФЦ Лыткарино» с учётом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта, анализа графика (режима) работы участников МБУ «МФЦ Лыткарино», при этом прием заявителей на базе МБУ «МФЦ Лыткарино» осуществляется не менее чем 40 часов в неделю по всем государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МБУ «МФЦ Лыткарино».

2.1.8. Прием документов от заявителей осуществляется сотрудниками МБУ «МФЦ Лыткарино» в день обращения заявителя в порядке очереди в соответствии с графиком работы МБУ «МФЦ Лыткарино».

2.1.9 Заявители, представившие в МБУ «МФЦ Лыткарино» документы для получения государственной и муниципальной услуги, информируются:

- о перечне услуг, предоставляемых в МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;
- об источнике получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;
- о сроках и порядке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования;
- об отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.
- об отказе в предоставлении услуги представляется Заявителю при личном посещении либо сообщается по телефону и (или) электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных);
- в любое время с момента приема документов Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- для получения сведений о ходе предоставления услуги Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления;

- Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов;
- информирование по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг предоставляется при личном обращении Заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте;
- при ответах на обращение специалист МБУ «МФЦ Лыткарино» подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МБУ «МФЦ Лыткарино», принявшего телефонный звонок;
- при невозможности специалиста МБУ «МФЦ Лыткарино», принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- к составлению ответов на запрос могут привлекаться другие должностные лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.
- прием Заявителей осуществляется в порядке очереди;
- прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- максимальное время ожидания приема составляет 45 минут;
- Заявитель, обратившийся в МБУ «МФЦ Лыткарино», заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

2.2. Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги предусматривает:

- наименование государственной или муниципальной услуги;
- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- результат предоставления государственной или муниципальной услуги;
- срок предоставления государственной или муниципальной услуги;
- правовые основания для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных

федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами г.о. Лыткарино Московской области.

- максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги;
- срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги;
- показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг;
- иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре.

2.3. Лицо, осуществляющее устное информирование, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУ «МФЦ Лыткарино» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ «МФЦ Лыткарино», имени специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.3.1. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

2.3.2. Заявители, представившие документы, в обязательном порядке информируются специалистами МБУ «МФЦ Лыткарино»:

- о приостановлении предоставления услуг;
- об отказе в предоставлении услуг;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

2.4. Условия и сроки предоставления государственных и муниципальных услуг:

2.4.1. Для предоставления услуги заявителя представляют в МБУ «МФЦ Лыткарино» заявление (запрос) в свободной форме, а в случаях, предусмотренных законодательством или муниципальными правовыми актами – по установленной форме.

2.4.2 Сроки оформления документов при предоставлении муниципальной услуги исчисляются в рабочих днях.

2.4.3. Срок предоставления муниципальной услуги указывается в стандарте оказания услуги и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

2.4.5. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления не позднее одного рабочего дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги.

2.4.6. Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления муниципальной услуги, не должен превышать 5 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

2.4.7. 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.

2.4.8. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем осуществляется в течение 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления.

2.4.9. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и администрация МБУ «МФЦ Лыткарино».

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

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 мин.
- время ожидания в очереди для подачи документов - 45 мин.
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 мин.

2.4.11. Государственные и муниципальные услуги не предоставляются в случае, если:

- в заявлении (запросе) не указан почтовый адрес, по которому можно связаться с заявителем;
- заявитель подал обращение (заявление, запрос) (в письменном виде) о прекращении подготовки ответа на заявление (запрос);
- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств;
- отсутствие права у заявителя на получение муниципальной услуги;
- иных случаях установленных законодательством РФ.

### **3. Описание последовательности действий при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

3.1.1. Предоставление услуг включает в себя следующие административные процедуры:

- приём, первичную обработку и регистрацию поступившего заявления (запроса) с перечнем документов, необходимых для получения услуги, в МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- передача заявления (запроса) в соответствующий компетентный орган;
- подготовку ответа;
- передачу документа (документов) предусмотренных законодательством для соответствующей услуги или ответ об отказе в предоставлении услуги;
- иные услуги указанные в соглашении о взаимодействии.

3.1.2. Специалист МБУ «МФЦ Лыткарино» осуществляет прием документов от Заявителей в следующей последовательности:

- приём от Заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется на базе МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- приём от Заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- проверка правильности оформления заявлений, соответствия представленных Заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям Регламента. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляют Заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- регистрация предоставленного Заявителем заявления, а также прилагающихся документов.
- подготовка и распечатывание перечня представленных Заявителем документов, который с регистрационным номером, датой и подписью специалиста МБУ «МФЦ Лыткарино», принявшего комплект документов, выдается на руки Заявителю. На документе также указывается срок, когда Заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение Заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от Заявителя.

3.1.3. Выдача Заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется в следующей последовательности:

- Заявитель уведомляется специалистом МБУ «МФЦ Лыткарино» по телефону или по электронной почте о готовности пакета документов по результатам предоставления услуги в течение одного рабочего дня после получения последнего документа. В случае если специалист МБУ «МФЦ Лыткарино» не смог дозвониться до Заявителя, либо Заявитель не указал контактного телефона, Заявителю, на указанный им почтовый адрес, в течение двух рабочих дней после получения последнего документа отправляется заказное письмо с уведомлением, подтверждающее, готовность документов. В письме указывается номер телефона МБУ «МФЦ Лыткарино», на который Заявитель может позвонить и договориться о времени приема.
- результаты предоставления услуги выдаются Заявителю (представителю Заявителя), при предъявлении следующих документов: - документа, удостоверяющего личность Заявителя либо его представителя; - документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя (в случае, если Заявитель действует через представителя).
- Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки о получении документов.

3.1.4. Юридическим фактом, как основанием для предоставления услуг, является письменное заявление (запрос) в МБУ «МФЦ Лыткарино» с исчерпывающим перечнем документов, необходимых в соответствии с законодательными или каждой в отдельности предоставляемой услуги.

3.1.5. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги в МБУ «МФЦ Лыткарино» хранится в течение

установленного срока его действия, но не более одного года со дня его поступления, изготовления, после чего передается в установленном порядке в архив специалиста МБУ «МФЦ Лыткарино», если иное не определено законодательством Российской Федерации.

3.1.6. Установить срок хранения документов, полученных от заявителя для предоставления ему государственной или муниципальной услуги, подлежащих выдаче специалистом МБУ «МФЦ Лыткарино», и иных документов по исполненным заявлениям, в 5 (пять) лет со дня выдачи заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

3.1.7. По истечении срока хранения не востребовавшего результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МБУ «МФЦ Лыткарино» указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации.

3.1.8. Документы, полученные от Заявителя, результаты услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном виде формируются в дело Заявителя и хранятся в МБУ «МФЦ Лыткарино» 5 (Пять) лет.

3.1.9. Переписка МБУ «МФЦ Лыткарино» с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МБУ «МФЦ Лыткарино» хранится в МБУ «МФЦ Лыткарино» 5(Пять) лет.

3.1.10. Отчеты МБУ «МФЦ Лыткарино» об основных видах деятельности хранятся:

- сводные годовые и с большой периодичностью – постоянно;
- годовые и с большой периодичностью – постоянно;
- полугодовые – 5 лет;
- квартальные – 5 лет;
- месячные – 1 год.

3.1.11. Исчисление срока хранения документов производится с 1 января года, следующего за годом окончания их делопроизводства.

3.1.12. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном «Перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения», утвержденным руководителем Федеральной архивной службы России 6 октября 2000 года.

3.2 Прием, первичная обработка и регистрация поступившего заявления (запроса) с перечнем документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

3.2.1. Лицо, ответственное за приём заявлений (запросов) в МБУ «МФЦ Лыткарино», проверяет правильность составления заявления (запроса), а также исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или муниципальными правовыми актами каждой в отдельности предоставляемой услуги, и формирует пакет документов. При неправильном



заполнении заявления (запроса) заявителю указывается на недостатки и возможность их устранения. При отсутствии исчерпывающего перечня документов, заявителю указывается, каких именно не хватает документов, и предлагается возможность дополнительно предоставить указанные документы. После приема заявления (запроса) с документами, специалист МБУ «МФЦ Лыткарино» выдает заявителю расписку в получении документов, в которой указывается следующая информация:

- дата регистрации;
- срок исполнения;
- регистрационный номер;
- наименование предоставляемой услуги;
- фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя) контактные данные;
- адрес и контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты) МБУ «МФЦ Лыткарино»;
- перечень предоставляемых заявителем документов;
- фамилия, имя, отчество специалиста МБУ «МФЦ Лыткарино» принявшего заявление (запрос) и документы;
- уведомление заявителя о возможном отказе в предоставлении услуги в связи с отсутствием необходимых документов.

3.2.2. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления (запроса) и передача его на исполнение.

### 3.3. Рассмотрение заявления (запроса)

3.3.1. Результатом предоставления услуги является подготовка соответствующего документа (документов) предусмотренных законодательством для соответствующей услуги или ответа об отказе в предоставлении услуги, подписание его руководителем МБУ «МФЦ Лыткарино» и регистрация соответствующего документа (документов).

3.3.2. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения по заявлению (запросу).

### 3.4. Продление сроков рассмотрения заявления (запроса).

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении дополнительной информации, необходимой для рассмотрения заявления (запроса), в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, руководитель МБУ «МФЦ Лыткарино» или иное уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения заявления (запроса) не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В этом случае заявителю направляется уведомление с указанием причин продления и вновь установленного срока рассмотрения его заявления (запроса).

Если законодательством (муниципальными правовыми актами), регламентирующим порядок предоставления соответствующей услуги, не предусмотрено продление сроков предоставления услуги, то продление установленных сроков не осуществляется.

Специалист МБУ «МФЦ Лыткарино», ответственный за приём документов делает соответствующие отметки о переносе срока рассмотрения заявления (запроса).

Первый экземпляр подготовленного уведомления направляется заявителю.

### 3.5. Прекращение рассмотрения заявления (запроса)

3.5.1. В случае обращения заявителя в МБУ «МФЦ Лыткарино» с письменным заявлением (запросом) о прекращении подготовки ответа на заявление (запрос), МБУ «МФЦ Лыткарино» прекращает работу по подготовке ответа на заявление (запрос), формирует пакет документов в полном объёме (согласно расписке в получении документов МБУ «МФЦ Лыткарино») и возвращает заявителю.

## 4. Контроль за соблюдением последовательности действий по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению услуг, осуществляется учредителем МБУ «МФЦ Лыткарино», а так же директором МБУ «МФЦ Лыткарино».

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуг включает в себя проведение проверок результатов предоставления услуг, выявление и устранение нарушений прав заявителей.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

## 5. Порядок обжалования действий (бездействия) специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ Лыткарино», а также принимаемого им решения о предоставлении услуг

### 5.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

5.1.1. Физическое или юридическое лицо вправе обжаловать действия (бездействие) специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ Лыткарино», в ходе предоставления услуг и решение, принятое по результатам рассмотрения его заявления (запроса), в досудебном (внесудебном) порядке, а также в судебном порядке.

5.1.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является конкретное решение, действие (бездействие) специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ Лыткарино», в результате которых:

- нарушены права гражданина на предоставление услуг;
- созданы препятствия к осуществлению гражданином его права на получение услуг.

5.1.3. Основания для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления её рассмотрения:

- в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5.1.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное (устное) обращение заявителя с жалобой или письменное обращение (заявление, запрос) заявителя.

5.1.5. Заявители могут сообщить о нарушении их прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов, должностных лиц МБУ «МФЦ Лыткарино», а так же органов, участвующих в предоставлении услуг, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

5.1.6. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя, которым подается обращение, и (или) гражданина, претендующего на предоставление услуги, место жительства;

- наименование органа, должности, фамилии, имени, отчества работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- предмет обжалуемого решения, действия (бездействия).

5.1.7. Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

5.1.8. К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.1.9. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.1.10. Обращение подписывается подавшим его заявителем.

5.1.11. Заявитель имеет право на получение в МБУ «МФЦ Лыткарино» информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.1.12. Обращение об обжаловании действий или бездействий специалистов может быть адресовано заявителем директору МБУ «МФЦ Лыткарино». Обращение об обжаловании действий или бездействий должностных лиц и специалистов МБУ «МФЦ Лыткарино» может быть адресовано заявителем главе Администрации г.о. Лыткарино Московской области или курирующему заместителю главы.

5.1.13. Обращение заявителя должно быть рассмотрено не позднее 30 дней с момента регистрации.

5.1.14. В случае, если по обращению требуется провести дополнительную проверку, срок рассмотрения обращения продлевается по решению должностного лица, но не более чем на 30 дней.

5.1.15. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом МБУ «МФЦ Лыткарино» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

5.1.16. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю не позднее 30 дней с момента регистрации обращения.

5.1.17. В случае продления рассмотрения обращения по решению должностного лица, письменный ответ на обращение направляется заявителю не позднее 30 дней с даты принятия решения о продлении.

5.1.18. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.2, Судебный порядок обжалования

5.2.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуг, действия или бездействия специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ Лыткарино», а так же должностных лиц органов, участвующих в предоставлении услуг, в судебном порядке.

5.2.2. Заявление об оспаривании решений, принятых в ходе предоставления услуг, и действий (бездействий) специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ Лыткарино», а так же должностных лиц органов, участвующих в предоставлении услуг, рассматриваются в федеральных судах общей юрисдикции.

5.2.3. Заявление подается гражданином в суд по месту его жительства или по месту нахождения специалистов или должностных лиц МБУ «МФЦ Лыткарино», а так же органа (должностного лица), участвующего в предоставлении государственной услуги, решение, действие (бездействие) которого оспаривается.

5.2.4. Заявитель вправе обратиться в суд в течение 3-х месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

## **6. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения**

6.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МБУ «МФЦ Лыткарино» осуществляется ответственным в соответствии с требованиями, изложенным в Инструкции по делопроизводству в МБУ «МФЦ Лыткарино», утвержденной приказом директора МБУ «МФЦ Лыткарино».

6.2. Организация работы с секретной корреспонденцией и корреспонденцией с грифом «Для служебного пользования» регламентируется специальными инструкциями.

6.3. К входящей корреспонденции (далее – входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МБУ «МФЦ Лыткарино», регистрируются специалистом МБУ «МФЦ Лыткарино». Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Директор МБУ «МФЦ Лыткарино» несет персональную ответственность в случае рассмотрения входящих документов без соблюдения установленного порядка регистрации.

Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МБУ «МФЦ Лыткарино».

6.4. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется уполномоченным сотрудником МБУ «МФЦ Лыткарино».

6.5. Срок исполнения входящих документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 календарных дней (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством.

Если исполнение входящего документа поручено нескольким лицам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет лицо, указанное в резолюции первым.

Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля специалистом МБУ «МФЦ Лыткарино» после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения

результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

6.6. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МБУ «МФЦ Лыткарино», письма, запросы, телеграммы, и другие документы МБУ «МФЦ Лыткарино», подготовленные в адрес органов государственной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, иных организаций, а также граждан.

Исходящая корреспонденция принимается к отправке специалистом МБУ «МФЦ ЛЫТКАРИНО» в течение рабочего дня.

### **7. Ответственность сотрудников МБУ «МФЦ Лыткарино»**

7.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МБУ «МФЦ Лыткарино» влечет дисциплинарную ответственность.

7.2. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации.

7.3. Специалисты МБУ «МФЦ Лыткарино» не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.

**Директор Муниципального  
бюджетного учреждения  
«Многофункциональный центр  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг Лыткарино»**



**С.С. Тимошков**