

УТВЕРЖДЕНО:
Директор МАУ «МФЦ»
Н.А. Уварцева
«31» июля 2015 г.



РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

Муниципального автономного учреждения муниципального образования город Медногорск «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (МАУ «МФЦ»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы Муниципального автономного учреждения муниципального образования город Медногорск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ), Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Правила) и Уставом муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Настоящий регламент определяет порядок деятельности Муниципального автономного учреждения муниципального образования город Медногорск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - заявители), а также порядок информационного взаимодействия между МФЦ и территориальными исполнительными органами государственной власти Оренбургской области на территории города Медногорска, органами местного самоуправления, учреждениями и организациями, участвующими в процессе предоставления государственных, муниципальных и иных дополнительных услуг (далее - участники МФЦ).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

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 (далее - государственная услуга), - 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;

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - 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;

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 или муниципальные услуги, либо в организации, предоставляющие услуги на базе МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

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

Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации;

Принцип «одного окна» - принцип, в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии;

Участники МФЦ - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Оренбургской области, государственные

внебюджетные фонды, органы местного самоуправления государственные и муниципальные услуги которых предоставляются в МФЦ, организации, участвующие в предоставлении;

Автоматизированная информационная система - система автоматизации всех основных процессов, протекающих в МФЦ (АИС МФЦ);

Портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

Подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация - государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления.

Межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами.

Межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ.

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, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги.

1. Организация работы МФЦ

2.1. Муниципальное автономное учреждение муниципального образования город Медногорск «Многофункциональный центр предоставления государственных и

муниципальных услуг» расположено на территории муниципального образования город Медногорск по адресу:

462274, Оренбургская область, г. Медногорск, ул. Советская, д.14

Телефон для справок: (35379)3-16-73

Адрес сайта (раздел МФЦ на официальном сайте МО г.Медногорск) : www.mednogorsk.org.ru

Электронная почта: mau_mfc@mednogorsk56.ru

2.2. Работа специалистов МФЦ, осуществляющих информирование (консультирование), прием, первичную обработку и выдачу документов заявителям осуществляется в режиме гибкого рабочего времени по следующему графику:

Дни недели	Часы работы	Обеденный перерыв
Понедельник	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Вторник	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Среда	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Четверг	с 8:30 до 20:00	с 13:00 до 14:00
Пятница	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Каждая первая суббота месяца	с 9:00 до 14:30	с 11:00 до 11:30
Вторая и последующие субботы месяца	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

2.3. Режим работы административно-управленческого персонала:

Дни недели	Часы работы	Обеденный перерыв
Понедельник	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Вторник	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Среда	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Четверг	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Пятница	с 8:30 до 17:30	с 13:00 до 14:00
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

2.4. Информацию о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах МФЦ можно получить:

- на официальном сайте МО г.Медногорск в разделе МФЦ - www.mednogorsk.org.ru;
- по телефону (35379) 3-16-73;
- на вывеске перед входом в помещения МФЦ;
- на информационных стендах в МФЦ.

2.5. График работы МФЦ может быть изменен руководителем МФЦ с учетом анализа графика работы органов власти и организаций, предоставляющих услуги, при этом прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 5 дней в неделю. График (режим) работы многофункционального центра предусматривает возможность обращения за получением государственных и муниципальных услуг в вечернее время, до 20.00. и не менее чем в один из выходных дней (суббота).

2.6. Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МФЦ в порядке «живой» очереди, в порядке электронной системы управления очередью и по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

3. Требования к местам предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Здание (помещение) МФЦ, предназначенное для работы с заявителями, расположено на первом этаже здания и имеет отдельный вход.

3.2. Вход в здание МФЦ оборудован соответствующими указателями и информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об МФЦ:

- полное наименование МФЦ;
- режим работы.

3.3. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством РФ должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

3.4. В местах предоставления государственных и муниципальных услуг предусматривается оборудование доступного места общественного пользования (туалета, в том числе предназначенный для инвалидов).

3.5. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещения МФЦ делятся на следующие функциональные сектора:

- а) сектор информирования и ожидания;
- б) сектор приема заявителей.

На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

3.6. В секторе информирования и ожидания размещаются информационные стенды.

3.6.1. Информационные стенды МФЦ размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.6.2. Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом - TimesNewRoman, формат листа - А4, текст - печатные буквы. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделены жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение государственной или муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

3.6.3. В помещениях МФЦ сектор информирования и ожидания включает в себя:

3.6.3.1. информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона и положениями пунктов 29-31 настоящих Правил (далее - привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации:
- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

3.7. Помещение для работы с заявителями оборудуется электронной системой управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, голосового и визуального информирования, пульта операторов.

3.8. Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения государственных и муниципальных услуг документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручки, бланками документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

3.9. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера окна;
- фамилии и инициалов специалиста, осуществляющего прием;
- времени технического перерыва.

3.10. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование и выдачу документов заявителям.

3.11. Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством.

3.12. Для организации ежедневного приема может использоваться режим гибкого рабочего времени. Руководитель МФЦ в зависимости от ситуации может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

3.13. Специалисты, осуществляющие прием и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), шейными платками, а также соблюдают деловой стиль формы одежды как одно из требований поведения.

4. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

4.1. Прием документов от заявителей для предоставления государственных и муниципальных услуг в порядке электронной системы управления очередью имеет следующую последовательность действий:

- выбор заявителем (либо специалистом МФЦ) услуги из перечня услуг, отображенных на экране терминала;

- получение талона электронной очереди с реквизитами: наименование МФЦ; наименование «окон», наименование выбранной услуги (либо органа или организации); номер талона: количество предшествующих заявителей в очереди; дата и время регистрации, в некоторых случаях - дата рождения заявителя (участника сделки, либо представителя заявителя, действующего по доверенности) в формате: день, месяц, год;

- вызов заявителя с помощью звукового сигнала оповещения с одновременным отображением номера талона на табло.

Если заявитель после звукового сигнала оповещения и отображения номера на табло не подходит к соответствующему «окну» в течение 2 минут, очередь аннулируется, прием заявителя по пропущенному талону не осуществляется.

Обслуживание заявителей, входящих в льготные категории граждан, осуществляется вне очереди. Перечень льготных категорий граждан утверждается приказом директора ГАУ «МФЦ».

Выдача талонов заявителям для подачи заявления о предоставлении услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги.

Выдача талонов заявителям при получении ими результатов оказания услуги осуществляется исходя из принципа: один талон на получение результата оказания одной услуги.

4.2. Заявителям предоставляется возможность на подачу запроса о предоставлении государственных или муниципальных услуг воспользоваться предварительной записью.

4.3. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в орган, его территориальный отдел;

- по телефону органа, его территориального отдела;

- по телефону МФЦ;

- через официальный сайт МФЦ в сети Интернет (при наличии сайта).

4.3.1. При осуществлении предварительной записи способами, указанными в пункте 4.3. Регламента, заявитель сообщает следующие данные:

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

- для заявителя - юридического лица: наименование юридического лица;

- номер телефона для контакта;

- адрес электронной почты (по желанию);

- желаемые дата и время представления запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- наименование услуги;

- количество объектов (в случае необходимости и не более 9 единиц).

4.3.2. В случае несоответствия сведений (недостоверности сведений), которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

4.3.3. При осуществлении предварительной записи через официальный сайт МФЦ в сети Интернет заявитель заполняет форму запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и указывает желаемые дату и время его представления.

4.3.4. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на официальном сайте Органа и в МФЦ.

4.3.5. При осуществлении предварительной записи путем личного обращения заявителю выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени представления запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

4.3.6. При осуществлении предварительной записи по телефону органа либо МФЦ заявителю сообщаются дата и время приема документов, а в случае, если заявитель сообщит адрес электронной почты, - на указанный адрес также направляется талон-подтверждение.

При осуществлении предварительной записи через официальный сайт МФЦ в сети Интернет (при наличии сайта) заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение.

Запись заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

4.3.7. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки в назначенное время приема.

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

4.3.9. При отсутствии заявителей, обратившихся на предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

4.3.10. Прием заявителей по предварительной записи осуществляется в течение всей продолжительности рабочего дня в соответствии с установленным графиком приема заявителей.

4.3.11. Ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам I и II групп при предъявлении ими оригиналов соответствующих документов (удостоверение ветерана, справка, подтверждающая инвалидность, паспорт) обеспечивается возможность представить документы на предоставление государственной услуги без предварительной записи вне очереди.

4.4. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляется со дня приема документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.5. Выдача заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется в срок - начиная со дня, следующего за днем получения МФЦ результата предоставления услуги от органа, предоставляющего услугу, но не более 30 (тридцати) рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательством и соглашениями о взаимодействии.

Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

4.6. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем осуществляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) заявления в письменной форме, если иное не предусмотрено законодательством и соглашениями о взаимодействии.

4.7. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и администрация МФЦ.

4.8. Время ожидания в очереди для подачи и получения заявителями результата услуги не может превышать 15 минут.

4.9. Основанием для отказа в приеме документов может служить:

- основания для отказа, предусмотренные административным регламентом соответствующей услуги:

- обращение заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, предоставление которой не осуществляется через МФЦ;

- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным административным регламентом порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);

- пропущенная заявителем электронная очередь;

- неявка заявителя в назначенное время приема по предварительной записи;

- отсутствует хотя бы один из участников процедуры подачи документов в течение 2 минут после приглашения к «окну» соответствующего талона:

- у заявителей отсутствуют необходимые и обязательные документы по оказываемой услуге в течение 2 минут после приглашения к «окну» соответствующего талона;

- данные, указанные в талоне предварительной записи, не соответствуют представляемым документам;

В иных случаях отказ в приеме документов не допускается.

4.10. Не может быть отказано заявителю в приеме дополнительных документов, являющихся необходимыми при предоставлении государственных и муниципальных услуг, при наличии пожелания их сдачи, за исключением случаев, предусмотренным п. 4.9. настоящего Регламента. Прием дополнительных документов осуществляется у специалиста, ведущего основной прием, в случае его отсутствия - в дежурном окне в порядке «живой» очереди.

4.11. О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

5. Административные процедуры

5.1. Государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующими способами:

5.1.1. Прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МФЦ. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.2. Предоставление государственных и муниципальных услуг по информированию, приему и выдаче документов включает в себя следующие административные процедуры:

5.2.1. Информирование, прием, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи сотрудника.

5.2.2. Основными требованиями к порядку информирования заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг являются: достоверность представляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

5.2.3. Передача документов в уполномоченный орган осуществляется по реестру.

5.2.4. Передача конечного результата соответствующей услуги или мотивированного отказа в МФЦ осуществляется по реестру.

5.2.5. Выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем, осуществляется в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии.

5.3. Порядок приема документов:

5.3.1. Основанием для начала исполнения государственной и (или) муниципальной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения соответствующей услуги.

5.3.2. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

- устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица.

- проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, утвержденных административным регламентом и необходимых для оказания соответствующей услуги.

- отражает факт начала работ по конкретному делу в АИС МФЦ.

- проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, что:

- 1) документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- 2) тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- 3) фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

- 4) в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- 5) документы не исполнены карандашом;

- 6) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- проверяет наличие документа, подтверждающего оплату госпошлины и другие платежные документы;

- сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна» (если данное административное действие предусмотрено соглашением о взаимодействии);

- выдает заявителю результат предоставления соответствующей услуги;

- оформляет с использованием АИС МФЦ расписку о приеме документов по установленной форме;

- передает заявителю первый экземпляр расписки, второй - помещает в сформированное дело;

5.3.3. Заявитель, представивший документы для получения соответствующей услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МФЦ:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

- о возможности отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- о необходимости явиться в МФЦ или орган для согласования документов в случаях, установленных административным регламентом предоставления соответствующей услуги.

5.4. Порядок выдачи результата государственной или муниципальной услуги или мотивированного отказа:

5.4.1. Специалист МФЦ, получивший зарегистрированные запрашиваемые заявителем документы или мотивированные отказы проверяет наличие передаваемых органом документов, делает в реестре отметку о принятии и передает принятые документы по реестру в сектор приема и выдачи документов МФЦ. Экземпляр реестра передачи документов для выдачи заявителем хранится в МФЦ.

5.4.2. При выдаче документов специалист МФЦ:

- устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение результата государственной или муниципальной услуги;
- знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;
- при предоставлении заявителем расписки, выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ;
- если за получением результата соответствующей услуги обращается вновь уполномоченное лицо, не указанное в расписке, специалист МФЦ делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской;
- вводит информацию в АИС МФЦ о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

5.5. Заявитель вправе отозвать свой запрос о предоставлении соответствующей услуги в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

5.6. Конфиденциальная информация, поступившая в МФЦ, не подлежит разглашению специалистами МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

5.7. Прием - передача документов в уполномоченный орган, возврат документов из уполномоченного органа осуществляется специалистом МФЦ на основании реестра, сформированного с использованием программно-технического комплекса, либо посредством электронного документооборота.

5.8. Невостребованный запрашиваемый документ или мотивированный отказ в предоставлении государственной и муниципальной услуги хранится в МФЦ в течение 30 дней от контрольной даты выдачи документа (контрольной датой выдачи документа заявителю считается день, следующий за днем истечения общего срока предоставления соответствующей услуги), если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу. В течение указанного срока заявитель может обратиться в МФЦ за получением документа.

После истечения указанного срока запрашиваемый документ передается в уполномоченный орган для хранения дела согласно номенклатуре отдела.

5.9. Требования к составу документов, необходимых для оказания государственных и муниципальных услуг.

5.9.1. Перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, устанавливается соответствующими административными регламентами предоставления соответствующих услуг.

5.9.2. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем, либо представителем заявителя в присутствии сотрудника МФЦ.

5.9.3. Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя принимаются в форме доверенности, оформленной в установленном законом порядке или копии приказа о назначении лица, заверенной печатью юридического лица или выписки из протокола общего собрания о назначении директора, заверенной печатью юридического лица.

5.9.4. Заявление на предоставление государственной или муниципальной услуги заполняется от руки или с использованием технических средств (пишущих машинок, компьютеров). Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

5.9.5. В случае предоставления копий документов, они должны быть заверены в соответствии с требованиями административного регламента соответствующей услуги.

5.9.6. Заявление составляется на русском языке. Все представляемые вместе с заявлением документы, выполненные не на русском языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода либо подлинность подписи переводчика должна быть удостоверена нотариальной записью.

Документы, выданные компетентным органом иностранного государства, для признания их действительными в Российской Федерации, должны быть легализованы, либо на них должен быть проставлен апостиль, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

5.9.7. В случае, если заявитель не может подписать заявление в силу неграмотности или физических недостатков, заявление по просьбе заявителя может быть подписано другим лицом, подлинность подписи которого должна быть удостоверена нотариальной записью.

5.10. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

5.10.1. МФЦ осуществляет информирование заявителей посредством размещения информации на официальном сайте МФЦ, по телефону, по электронной почте: mau_mfc@mednogorsk56.ru, при личном обращении заявителя в МФЦ, на вывеске перед входом в помещения МФЦ, на информационных стендах в МФЦ, публикации в средствах массовой информации, издания информационных раздаточных материалов (брошюр, буклетов, календарей и др.).

5.10.2. Консультации (справки) о предоставлении государственной или муниципальной услуги оказываются специалистами МФЦ по номеру телефона (35379) 3-16-73, а также специалистами, располагающимися в залах МФЦ.

5.10.3. Специалист, осуществляющий консультирование (посредством телефона или лично) по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, должен корректно и внимательно относиться к заявителям.

При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию и имя, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Рекомендуемое время для телефонного разговора не более 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

5.10.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) перечень документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, комплектность представленных документов, порядок организации межведомственного информационного взаимодействия при рассмотрении запроса о предоставлении услуги;

- 2) размер платы за предоставление соответствующей услуги;
- 3) порядок и способы предварительной записи для подачи документов на предоставление соответствующих услуг;
- 4) порядок и способы получения заявителем информации по вопросам предоставления услуг;
- 5) график работы МФЦ, график приема заявителей;
- 6) месторасположение и график работы окон приема, выдачи документов, окон консультирования заявителей;
- 7) время ожидания в очереди на прием документов и получение результата соответствующей услуги;
- 8) сроки предоставления соответствующей услуги;
- 9) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления соответствующей услуги, включая информацию о номерах телефонов уполномоченных должностных лиц и (или) адресе официального сайта вышестоящего органа, осуществляющего контроль за деятельностью органа кадастрового учета, в сети Интернет;
- 10) порядок получения книги жалоб и предложений по вопросам организации приема заявителей.

5.10.5. Информация о фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, осуществляющего консультирование, должна быть размещена на личной идентификационной карточке (бэйдже) либо на информационной табличке на рабочем месте.

5.10.6. Специалист, осуществляющий консультирование может осуществлять прием запросов и документов на предоставление государственной или муниципальной услуги.

5.10.7. Специалист, осуществляющий консультирование по просьбе заявителя о предварительном просмотре представляемых документов обязан просмотреть их и при наличии несоответствия документов перечню необходимых документов обратить внимание заявителя на такое несоответствие, дать рекомендации о возможности их устранения.

5.11. Порядок получения консультации посредством обращения на адрес электронной почты МФЦ:

5.11.1. Заявитель может отправить обращение на адрес электронной почты МФЦ: mau_mfc@mednogorsk56.ru или на официальный интернет-сайт МФЦ.

5.11.2. Информация по электронной почте или через Интернет-сайт предоставляется в режиме вопросов – ответов каждому заявителю, задавшему вопрос, не позднее 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем получения запроса в форме направления электронного письма на адрес электронной почты заявителя или посредством почтового отправления.

Данное обращение регистрируется специалистами МФЦ.

5.11.3. Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должен содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего специалиста МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

5.11.4. К составлению ответов на запрос могут привлекаться другие лица, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.

5.11.5. При направлении заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты МФЦ, по вопросам, относящимся к компетенции органа или организации, предоставляющих услуги через МФЦ, уполномоченное лицо в день получения такого обращения, направляет поступившее обращение в электронном виде на адрес электронной почты соответствующего органа или организации. Заявителю направляется мотивированный ответ о передаче его обращения для рассмотрения по принадлежности.

5.12. Порядок проведения консультации заявителей специалистом МФЦ по телефону:

5.12.1. В ответе на обращения заявителей по телефону, специалист МФЦ называет свои фамилию и имя.

5.12.2. В корректной, вежливой форме отвечает на интересующие заявителя вопросы.

5.12.3. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист МФЦ, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другого сотрудника или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации.

5.13. МФЦ обеспечивает размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" следующей информации:

а) информация о многофункциональном центре (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

б) перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в многофункциональных центрах, привлекаемых организациях;

в) сведения, указанные в подпункте "а" пункта 7 настоящих Правил;

е) иные сведения.

5.14. МФЦ своевременно обеспечивают актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

6. Формирование и предоставление отчетности о деятельности уполномоченного МФЦ, иных МФЦ и привлеченных организаций

6.1. Предоставление отчетности представляет собой организованный, систематизированный процесс, направленный на получение полной, достоверной и своевременной информации о деятельности МФЦ.

Отчетность формируется на основе информации о фактическом достижении показателей и соблюдении требований, установленных в утвержденных стандартах услуг МФЦ, соглашениях о взаимодействии.

6.2. Отчетность в уполномоченный МФЦ формируется уполномоченным должностным лицом МФЦ по форме, указанной в приложении к договору, заключенному с уполномоченным МФЦ и в сроки, установленные уполномоченным МФЦ.

Уполномоченное должностное лицо несет ответственность за достоверность содержащихся в отчетности сведений.

6.3. Руководитель МФЦ представляет сформированный ежеквартальный, годовой отчет учредителю МФЦ.

6.4. Сроки сдачи ежеквартального и ежегодного отчета учредителю:

- ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным;
- ежегодно до 1 февраля года, следующего за отчетным

6.5. Руководитель МФЦ обеспечивают хранение отчетов по всем основным (профильным) направлениям и видам деятельности в бумажном виде, а также на электронных носителях.

7. Организация работы по приему, рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг и порядок выдачизаявителям результатов рассмотрения жалоб

7.1 Организация работы по приему, рассмотрению жалоб граждан на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, а также выдача заявителям результатов рассмотрения жалоб осуществляется в соответствии со статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ. постановлением Правительства РФ от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации».

7.2. Предмет обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной или муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Оренбургской области; муниципальными правовыми актами, настоящим Регламентом;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области; муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

7.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных или муниципальных услуг органом может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

7.4. Жалоба подается в МФЦ в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, либо через уполномоченного представителя (на основании доверенности - для физических лиц; на основании доверенности и приказа о назначении на должность - для юридических лиц).

Жалоба в письменной форме может быть направлена посредством почтового отправления на почтовый адрес МФЦ: 462274, Оренбургская область, г. Медногорск, ул. Советская, д.14; по электронной почте (mau_mfc@mednogorsk56.ru) или официального сайта МФЦ (при наличии).

7.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

7.6. В случае подачи жалобы в электронном виде заявитель в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, представляет следующие документы:

- оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность от имени заявителя без доверенности.

7.7. Жалоба должна содержать:

7.7.1. наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо федерального государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

7.7.2. фамилия, имя, отчество (при наличии) сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

7.7.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего;

7.7.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо федерального государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7.8. Жалоба, поступившая в МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

7.9. МФЦ обеспечивает направление жалоб в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

7.10. Выдача заявителям результатов рассмотрения жалоб осуществляется МФЦ в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления результата рассмотрения жалобы из органа в МФЦ.

8. Порядок рассмотрения обращений (заявлений, жалоб), не связанных с нарушением порядка предоставления государственных и (или) муниципальных услуг

8.1 Работа с обращениями (заявлениями, жалобами) граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. Обращения граждан могут поступать в МФЦ при личном обращении граждан, посредством почтового отправления, факсимильной связи, электронной почты, официального сайта МФЦ.

8.3. Все письменные обращения граждан, поступающие в МФЦ, принимаются и регистрируются сотрудником, ответственным за делопроизводство в день поступления обращения.

8.4. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они передаются по назначению.

8.5. Факсимильные обращения граждан и обращения, поступившие по электронной почте, регистрируются и рассматриваются как письменные обращения на бумажных носителях.

8.6. Ведется ежемесячный учет поступившей корреспонденции по обращениям граждан.

8.7. При регистрации обращению присваивается индивидуальный регистрационный индекс, который означает принадлежность документа к конкретной классификационной группе и его порядковый номер внутри её.

8.8. При получении повторных обращений граждан им присваивается тот же регистрационный номер, что и первоначально поступившему, 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 не дан или заявитель не удовлетворен ответом, данные ему по первоначальному обращению.

8.9. Все письменные обращения граждан передаются сотрудником, ответственным за делопроизводство на рассмотрение директору МФЦ не позднее следующего рабочего дня со дня поступления обращения. Согласно резолюции директора МФЦ, обращения направляются исполнителям.

8.10. В случае если поставленные в обращении граждан вопросы не входят в компетенцию МФЦ, то такие обращения в 7-дневный срок направляются по принадлежности и информируют об этом заявителей.

8.11. Письменное обращение, поступившее в МФЦ и соответствующее компетенции МФЦ, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

8.12. Письменное обращение граждан должно содержать:

8.12.1. фамилию, имя, отчество заявителя;

8.12.2. почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

8.12.3. суть обращения;

8.12.4. личная подпись и дата составления обращения.

8.13. В случае, если в обращении отсутствуют сведения, указанные в п. 8.12 настоящего регламента, а также текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению.

8.14. 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, директор МФЦ, 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 МФЦ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.15. 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.

8.16. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в МФЦ, в том числе контроль за полным и своевременным исполнением всех предусмотренных настоящим Регламентом процедур и сроков возлагается на сотрудника, ответственного за делопроизводство.

8.17. Контроль исполнения обращений по существу вопроса осуществляют руководителем МФЦ.

9. Ответственность работников МФЦ

9.1. Многофункциональный центр, его работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

9.1.1. за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;

9.1.2. за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

9.1.3. за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

9.2. Несоблюдение требований Регламента работниками МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. Работники МФЦ несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством РФ.

9.4. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения, либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. Порядок и формы контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг

10.1. Текущий контроль полноты и качества предоставления, государственных и муниципальных услуг осуществляется руководством МФЦ путем проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов.

10.2. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МФЦ.

Приложение № 1
к Регламенту работы Муниципального автономного учреждения муниципального образования город Медногорск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Блок-схема предоставления государственных и муниципальных услуг



Пронумеровано и прошито

19 листов
(*девятнадцать*) листов

Директор МАУ «МФЦ» *[подпись]* Н.А. Уварцева

