

**Регламент
Государственного бюджетного учреждения Республики Карелия
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг
Республики Карелия»**

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент Государственного бюджетного учреждения Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» (далее – Регламент) разработан в целях обеспечения повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти на территории Республики Карелия, органами исполнительной власти в Республике Карелия, органами местного самоуправления.

Государственное бюджетное учреждение Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» обеспечивает возможность реализации прав инвалидов и других маломобильных групп населения на предоставление им государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти на территории Республики Карелия, органами исполнительной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок:

1.2.1. приёма и регистрации физических и юридических лиц, обращающихся за получением государственной или муниципальной услуги (далее - заявителей) в территориальных отделах ГБУ РК «Многофункциональный центр Республики Карелия»;

1.2.2. приема заявлений от граждан и юридических лиц для получения государственных и муниципальных услуг, порядок взаимодействия с территориальными подразделениями федеральных органов государственной власти, органами исполнительной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления, иными организациями;

1.2.3. выдачи заявителям документов, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги;

1.2.4. информирования заявителей о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых осуществляется в МФЦ;

1.2.5. организации работы ГБУ РК «Многофункциональный центр Республики Карелия»;

1.2.6. требования к режиму работы, размещению, порядку организации мест приёма, информирования.

1.3. В своей деятельности ГБУ РК «Многофункциональный центр Республике Карелия» (далее – МФЦ) взаимодействует, в том числе, с территориальными управлениями федеральных органов исполнительной власти Республики Карелия, исполнительными органами государственной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления (далее - участники МФЦ) и прочими организациями, в соответствии с действующим законодательством и заключенными соглашениями.

I. Место и время работы, порядок организации работы МФЦ

2.1. Работа в МФЦ организуется отделами предоставления услуг (ОПУ).

2.1.1 В МФЦ установлены пятидневная рабочая неделя и работа по сменному графику.

2.1.2 В МФЦ установлен следующий график приема граждан с численностью населения:

- до 25 тысяч человек – осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение дня;

- свыше 25 тысяч человек – осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением услуги не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов.

2.1.3 График (режим) работы в территориальных обособленных структурных подразделениях устанавливается, не менее:

- 4 часов в неделю – для населённых пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;

- 8 часов в неделю – для населённых пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;

- 12 часов в неделю – для населённых пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;

- 16 часов в неделю – для населённых пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;

- 20 часов в неделю – для населённых пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

2.2 График (режим) работы МФЦ может быть изменён директором МФЦ с учётом эффективности работы и анализа графика (режима) работы органов власти, предоставляющих услуги на базе МФЦ.

2.3 Приём документов от заявителей осуществляется специалистами в день обращения заявителя в соответствии с графиком работы МФЦ.

II. Требования к размещению и порядку организации мест приёма, информирования

3.1. Требования к размещению и порядку организации помещений МФЦ:

- 1) остановки общественного транспорта располагаются в пешеходной доступности от МФЦ и путь следования от остановок составляет 15 (пятнадцать) минут или менее;
- 2) помещения для приёма заявителей оборудованы отдельным входом, а также специальным входом с лестницами и пандусами для передвижения детских, инвалидных колясок и лиц с ограниченными возможностями;
- 3) центральный вход в здание МФЦ оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию: полное наименование, место нахождения, режим работы.
- 4) вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

3.2. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к МФЦ, оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 2 (двух) - для транспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

3.3. Требования к присутственным местам:

- 1) приём заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);
- 2) присутственные места включают места для ожидания, информирования и приёма заявителей;
- 3) помещения МФЦ отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.
- 4) обеспечивается наличие доступных мест общего пользования.

3.4. Требования к местам ожидания.

Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоками заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания. Система электронного управления очередью обеспечивает регистрацию заявителя в очереди, учёт заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг, возможность отображения статуса очереди, формирование отчёта по посещаемости МФЦ, количеству заявителей. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов МФЦ. Места ожидания в очереди оборудуются стульями (кресельными секциями). Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты).

3.5. Требования к местам информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- настольными информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;
- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов;
- настольные информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.
- в секторе информирования предусматривается присутствие специалиста-консультанта зала для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информацию: о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, а также об органах власти, предоставляющих услуги; организации работы МФЦ.

В МФЦ организована отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, осуществляющая с помощью операторов или в автоматическом режиме, приём и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ, осуществляется с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и сети Интернет.

3.6. Требования к местам приема заявителей.

Сектор приёма заявителей оборудован окнами для приёма и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными дисплеями с указанием номера окна. В секторе приёма заявителей должна быть установлена система навигации с указанием участников МФЦ и номера окна, в котором ведётся приём.

Рабочее место специалиста и представителей участников МФЦ, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, системой электронного документооборота, печатающим и сканирующим устройствами, настольными лампами.

Специалисты, осуществляющие приём, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности работника.

Места для приёма заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием 2 (двух) и более посетителей одним специалистом не допускается.

III. Порядок взаимодействия с заявителями

4.1. Заявители информируются о местонахождении, графике работы, перечне услуг, предоставляемых в МФЦ, о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг, ходе предоставления государственной или муниципальной услуги. Информирование осуществляется специалистами при личном обращении, по

телефону, электронной почте, с использованием средств автоинформирования, с использованием интернет-портала МФЦ.

4.2. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной и муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- об отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Информация об отказе в предоставлении услуги направляется заявителю письмом и дублируется по телефону и электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных).

4.3. С момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги при помощи телефона, интернет-портала МФЦ, электронной почты или посредством личного посещения МФЦ.

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.

4.4. Консультации по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг предоставляются специалистами.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- по существу, предоставляемой услуги;
- перечень и содержание документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- источник получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- время приёма и выдачи документов;
- сроки и порядки предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

4.5. Время приема заявления и (или) консультации обслуживания одного заявителя не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

4.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.7. При получении сообщения электронной почты или заполненной формы вопроса с интернет-портала МФЦ, содержащей вопрос заявителя, работник МФЦ или

представитель участника МФЦ в течение 3 (трёх) рабочих дней подробно в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим вопросам.

Ответное электронное письмо должно содержать дату и время получения сообщения, неизменный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты. Не допускается указывать любую другую информацию, относящуюся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (персональные данные).

4.8. Приём заявителей непосредственно в МФЦ осуществляется в порядке регистрации в электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к терминалу электронной очереди, выдающему номерной талон.

Выдача номерных талонов заявителям через терминал электронной очереди прекращается не менее, чем за 30 минут до окончания рабочего дня.

Приём документов осуществляется посредством окон для приема документов, на дисплее которых указывается номер.

При появлении на большом дисплее информационного табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номеру окна заявитель направляется к соответствующему окну для приема документов в операционном зале.

4.9. В МФЦ обеспечено обращение заявителей в том числе по предварительной записи, осуществляемой на интернет-портале МФЦ, с помощью терминала электронной очереди в офисе МФЦ, а также по телефону.

4.10. Прием заявлений в электронном виде и телефонных обращений осуществляется отделом МФЦ, принявшим электронное сообщение или телефонное обращение.

4.11. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую необходимо получить.

На получение каждой услуги заполняется отдельное заявления.

4.12. Специалисты по приёму и выдаче документов осуществляют приём документов от заявителей в следующей последовательности:

– в порядке, предусмотренном Административным регламентом предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Карелия (далее - Административным регламентом), принимают от заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг;

– в порядке, определенным Административным регламентом, работник МФЦ, осуществляющий прием заявления и документов, должен удостовериться в личности заявителя. Заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность;

– заявитель при подаче документов на оказание услуги дает письменное согласие на обработку своих персональных данных и данных лица от имени которого он действует по доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством;

– в порядке, предусмотренном Административным регламентом, принимают от заявителей документы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг;

- в порядке, предусмотренном Административным регламентом, проверяют правильность оформления заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляют заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- осуществляют подробное информирование и консультирование по предоставляемым услугам, а также информирование граждан (заявителей) о возможности оценить качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, в том числе через МФЦ;
- регистрируют обращения заявителей (в том числе и устные), предоставленные заявителем заявления, а также документы, необходимые в соответствии с Административным регламентом, с использованием программы электронного документооборота, вносят данные о принятых документах в электронную базу данных;
- готовят и распечатывают расписку в 2 (двух) экземплярах, и согласие заявителя на обработку персональных данных. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью специалиста, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. В расписке указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги (если такой срок установлен), а также место получения результата. Получение заявителем расписки подтверждает факт приёма комплекта документов от заявителя.

4.13. В порядке, предусмотренном Административным регламентом, заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления услуги. При этом заявитель не может требовать возврата документов, направленных в органы власти для получения государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных Административным регламентом.

4.14. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется в следующей последовательности:

1) заявитель уведомляется специалистом или представителем участника МФЦ по телефону или электронной почте о готовности пакета документов. В случае если специалист (представитель участника МФЦ) не смог дозвониться до заявителя, либо заявитель не указал контактного телефона, заявителю, на указанный им почтовый адрес отправляется письмо (почтовое или электронное), подтверждающее готовность документов. В письме указывается номер телефона МФЦ, на который заявитель может позвонить и договориться о времени приёма.

2) специалист (представитель участника МФЦ) сообщает заявителю (по телефону или лично при явке заявителя) дату и время приёма в МФЦ.

3) В порядке, определенном Административным регламентом, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя), при предъявлении следующих документов, если иное не установлено Административным регламентом:

4) документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;

5) первого экземпляра расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданной заявителю либо его представителю в день подачи заявления. В случае утраты заявителем расписки, результат предоставления государственной или муниципальной услуги выдаётся на руки заявителю при предъявлении паспорта, представителю заявителя - при предъявлении паспорта и надлежащем образом оформленной доверенности с составление заявления о выдаче результата услуги без оригинала расписки.

б) документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя).

4.15. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго экземпляра расписки.

IV. Порядок взаимодействия МФЦ с участниками МФЦ

5.1. Взаимодействие МФЦ и участников МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями, установленными соответствующими правовыми актами, в том числе Административными регламентами, соглашениями, регламентами информационного обмена и взаимодействия.

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

– приём, обработка и выдача документов (информации), консультирование и информирование осуществляется специалистами МФЦ. Для исполнения документ передается соответствующему участнику МФЦ, участвующему в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

– приём, обработка и выдача документов (информации), консультирование и информирование осуществляется специалистами, для обеспечения деятельности которых, организуются специальные рабочие места в соответствии с требованиями раздела 3 настоящего Регламента.

5.3. Специалисты, уполномоченные на приём и формирование документов от заявителя, передают полный пакет документов в соответствии с требованиями делопроизводства участникам МФЦ.

5.4. Специалисты принимают результат услуги в соответствии с требованиями делопроизводства от участников МФЦ.

V. Хранение документов в МФЦ

6.1. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ хранится в течение 1 (одного) месяца в МФЦ, по истечении которого возвращается для дальнейшего хранения в Орган, оказавший услуг, если иное не определено законодательством Российской Федерации и Республики Карелия и соглашениями о взаимодействии.

VI. Рассмотрение обращений и организация приёма заявителей

7.1. Работа с обращениями заявителей ведётся в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации¹. МФЦ, в пределах своей компетенции, обеспечивает рассмотрение обращений заявителей, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок. В этих целях МФЦ организует приём заявителей и работу с письменными обращениями.

7.2. Приём заявителей директором МФЦ и его заместителем, начальником отдела ведётся в соответствии со следующим графиком:

- директор: каждый понедельник с 14-00 до 16-00 часов;
- заместитель директора: каждую среду с 14-00 до 16-00 часов;
- начальник отдела предоставления услуг: каждый понедельник с 15-00 до 16-00 часов.

Подготовку приёма заявителей осуществляет уполномоченное структурное подразделение МФЦ (уполномоченное должностное лицо). Запись на приём и организация приёма заявителей обеспечиваются уполномоченным структурным подразделением (уполномоченным должностным лицом). Организация исполнения решений по результатам приёма заявителей возлагается на специалистов, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

7.3. Поступившие в МФЦ письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления и передаются в тот же день директору МФЦ. После рассмотрения директором обращения передаются соответствующему специалисту (структурному подразделению) для рассмотрения.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц МФЦ, не могут направляться указанным лицам на рассмотрение и подготовку ответа заявителю.

Обращения заявителей, содержащие обжалование приказов (распоряжений) директора МФЦ направляются в Государственный комитет Республики Карелия по развитию информационно - коммуникационных технологий.

Обращения заявителей, содержащие несколько не связанных друг с другом вопросов, направляются в те органы государственной власти и другие органы и организации, к компетенции которых относится рассмотрение и подготовка ответов по каждому вопросу. Передача обращения из одного структурного подразделения МФЦ в другое, осуществляется по решению директора МФЦ на основании мотивировочной служебной записки руководителя соответствующего структурного подразделения в течение одного рабочего дня.

Обращения заявителей рассматриваются в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

¹ Федеральный Закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статья 11.

Еженедельно в структурные подразделения МФЦ направляются сводки по контрольным письмам заявителей, не исполненным в установленный срок либо срок исполнения которых истекает.

Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей (при повторном обращении заявителей) производится в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

Если в ответах заявителям сообщаются меры, которые будут приняты по решению их проблем, то такие обращения ставятся специалистом по контролю на дополнительный контроль. Сроки дополнительного контроля согласовываются с руководителем, курирующим данные вопросы.

7.4. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие тексты одного обращения, направленные в различные органы государственной власти или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются.

В МФЦ, если законодательством не установлено иное, не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и понятий) законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов МФЦ, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций. В указанных случаях об этом информируются заявители.

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

Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в дела в подразделениях МФЦ в соответствии с номенклатурой дел.

7.5. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на руководителей структурных подразделений МФЦ.

7.6. Для приёма обращений заявителей в форме электронных сообщений (Интернет сообщений), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение автором реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и сообщаемое о невозможности принять обращение при отсутствии этих реквизитов. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

При поступлении Интернет-обращения, если автором указан адрес электронной почты, ему направляется уведомление о приёме обращения или о мотивированном отказе в его рассмотрении. После этого обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным.

7.7. МФЦ не рассматривает Интернет - обращение в следующих случаях:
– поступление дубликата уже принятого Интернет обращения;

– поступление обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

Ответ на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

7.8. Руководители структурных подразделений МФЦ организуют учёт и анализ вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, и на его основе подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков нормативного правового регулирования.

По итогам года структурное подразделение, обеспечивающее организацию документооборота в МФЦ, совместно с другими структурными подразделениями, обобщает результаты анализа обращений заявителей и представляет их на рассмотрение директору МФЦ.

VII. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

8.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется ответственным работником в соответствии с требованиями, изложенными в Инструкции по делопроизводству, утвержденной приказом директора МФЦ.

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

8.3. К входящей корреспонденции (далее - документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, регистрируются специалистом-делопроизводителем.

Незарегистрированные документы к рассмотрению не принимаются. Директор МФЦ несёт персональную ответственность в случае рассмотрения документов без соблюдения установленного порядка регистрации. Зарегистрированные документы в день поступления передаются директору МФЦ.

8.4. Контроль за сроками прохождения входящей корреспонденции осуществляется специалистом, в функциональные обязанности которого входит, ведение делопроизводства в МФЦ.

8.5. Срок исполнения документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней (если в резолюции или документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством¹.

Изменение срока исполнения производится должностным лицом, установившим этот срок. При необходимости продления срока, установленного для

¹ Федеральный Закон от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», статья 11.

исполнения документа ответственный исполнитель за 3 (три) рабочих дня до дня истечения срока исполнения документа готовит мотивированную просьбу об изменении срока на имя директора МФЦ и одновременно информирует заявителя и уполномоченного специалиста об изменении срока исполнения документа.

При временном отсутствии ответственного исполнителя, контрольный документ, по согласованию с директором, передается для исполнения другому специалисту.

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

Документ считается исполненным и снимается с контроля уполномоченным специалистом после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждением исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

8.6. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МФЦ, письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МФЦ, подготовленные в адрес органов государственной власти, иных органов и организаций, а также граждан.

VIII. Предоставление дополнительных услуг в МФЦ

9.1. Специалисты могут предоставлять заявителям следующие дополнительные услуги: фотографирование, ксерокопирование, юридические услуги, услуги по отправке/приёму электронной почты, факсов, копировально-множительные услуги, услуги по доступу граждан и юридических лиц к правовым информационным ресурсам, в том числе размещенным в сети Интернет, распечатка текста с информационных носителей, набор текста на ПЭВМ, услуги общественного питания и другие услуги, которые не противоречат уставным целям и задачам МФЦ, а также действующему законодательству Российской Федерации.

Порядок предоставления такого рода услуг регулируется соответствующим положением.

IX. Ответственность за организацию предоставления информации

10.1. Несоблюдение требований настоящего Регламента специалистами влечёт дисциплинарную ответственность.

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

10.3. Специалисты не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования, а также персональные данные, ставшие им известными в процессе исполнения должностных обязанностей.