МОИ ДОКУМЕНТЫ
государственные и муниципальные услуги

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ

Утвержден приказом МАУ "МФЦ" Багаевского района

От 28.05.2015 № 13-од

(в ред. приказа МАУ "МФЦ" Багаевского района от 31.07.2015 г. № 15-од)

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Багаевского района

ул. Комсомольская, 35 б
Тел./факс 8 (86357) 33-613
Эл. почта
principal@mfc.org.ru

1. Общие положения

Термины и определения

МФЦ - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, является муниципальным учреждением, созданным муниципальным образованием в целях организации предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Заявитель - физическое или юридическое лицо, обратившееся с письменным заявлением в МФЦ.

Представитель заявителя - лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия.

Информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в многофункциональном центре.

Центр государственных и муниципальных услуг «Мои документы» - офис многофункционального центра, в котором организована работа более пяти окон консультирования и приема-выдачи документов.

Офис государственных и муниципальных услуг «Мои документы» - территориально-обособленное структурное подразделение многофункционального центра, в котором организована работа менее трех окон консультирования и приема-выдачи документов.

Режим работы - установленный правилами внутреннего трудового распорядка МАУ «МФЦ» Багаевского района порядок времени работы.

График приема заявителей - установленный настоящим регламентом порядок времени приема заявителей, включая перерывы для отдыха, проведения технических работ, методической подготовки и пр.

1.1. Настоящий регламент работы Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Багаевского района (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Багаевского района (далее – МФЦ).

1.2. Настоящий Регламент устанавливает требования к основным и обеспечивающим видам деятельности МФЦ.

Основным видом деятельности МФЦ является предоставление услуг по принципу «одного окна», что включает следующие административные процедуры:

1.2.1. прием (регистрация) запросов Заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

1.2.2. сканирование представленных Заявителем документов и направление их в электронном виде в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, при наличие заключенного соглашения;

1.2.3. информирование Заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении Заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

1.2.4. выдача Заявителям документов, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, согласно действующему законодательству Российской Федерации;

1.2.5. прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача Заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

1.3. Обеспечивающими видами деятельности являются:

1.3.1. Правовое и методическое обеспечение;

1.3.2.Взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;

1.3.3. Информационно – технологическое обеспечение;

1.3.4. Бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;

1.3.5. Материально-техническое и хозяйственное обеспечение;

1.3.6. Кадровый учет и делопроизводство.

1.4. В своей деятельности МФЦ взаимодействует, в том числе, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Ростовской области (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления (далее – органы власти).

2. Место и время работы МФЦ.

2.1. Центр государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района расположен по адресу: 346610, Ростовская область, Багаевский район, ст. Багаевская, ул. Комсомольская, 35«б».

2.2. Офисы государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района, расположены:

2.2.1. в Елкинском сельском поселении, по адресу-346621, Ростовская область, Багаевский район, х. Елкин, ул. Тимирязева, 23.

2.2.2. в Красненском сельском поселении, по адресу-346610, Ростовская область, Багаевский район, х. Красный, ул. Центральная, 18.

2.3. Режим работы центра государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района:

Понедельник	8.00 – 17.00
Вторник	8.00 – 17.00
Среда	8.00 – 17.00
Четверг	8.00 – 17.00
Пятница	8.00 – 17.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

2.4. График приема заявителей в центре государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района:

Понедельник	9.00 – 17.00, без перерывов
Вторник	9.00 – 17.00, без перерывов
Среда	9.00 – 17.00, без перерывов
Четверг	9.00 – 17.00, без перерывов
Пятница	9.00 – 15.00, без перерывов
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

2.4.1. Еженедельно, каждую пятницу, в центре государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района, период с 15.00 до 17.00, используется для проведения: планерных совещаний по обучению персонала, технических регламентных работ по обслуживанию программных и аппаратных средств объекта информатизации.

2.5. Режим работы и график приема заявителей в офисе государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района в Красненском сельском поселении:

Понедельник	8.00 – 15.42, без перерывов
Вторник	8.00 – 15.42, без перерывов
Среда	8.00 – 15.42, без перерывов
Четверг	8.00 – 15.42, без перерывов

Пятница	8.00 – 15.42, без перерывов
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

2.6. Режим работы и график приема заявителей в офисе государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района в Красненском сельском поселении:

Понедельник	9.00 – 12.36, без перерывов
Вторник	9.00 – 12.36, без перерывов
Среда	9.00 – 12.36, без перерывов
Четверг	9.00 – 12.36, без перерывов
Пятница	9.00 – 12.36, без перерывов
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

2.7. В центре государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района организуется исполнение следующих видов деятельности:

2.7.1. планирование деятельности МФЦ;

2.7.2. ведение бухгалтерской отчетности МФЦ;

2.7.3. контроль качества предоставления услуг МФЦ;

2.7.4. хранение и архивирование документов;

2.7.5. рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;

2.7.6. подбор, обучение и учет кадров для работы в МФЦ;

2.7.7. администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ);

2.7.8. ведение сайта МФЦ;

2.7.9. правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;

2.7.10. закупки оборотных средств;

2.7.11. внутреннее делопроизводство;

2.7.12. обеспечение доступа Заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг;

2.7.13. информирование Заявителей, осуществление приема и выдачи Заявителям документов, сканирование полученных от Заявителя документов;

2.7.14. осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

2.7.15. прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача Заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

2.8. В офисах государственных и муниципальных услуг «Мои документы» МАУ «МФЦ» Багаевского района, организуют исполнение основных и обеспечивающих видов деятельности:

2.8.1. информирование Заявителей, осуществление приема и выдачи Заявителям документов, сканирование полученных от Заявителя документов;

2.8.2. осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти субъекта Российской Федерации, органами местного самоуправления по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

2.8.3. прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача Заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом

2.8.4. контроль качества предоставления услуг в филиале МФЦ;

2.8.5. хранение и архивирование документов в филиале МФЦ;

2.8.6. обеспечение доступа Заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг.

2.9. В случаях, препятствующих самостоятельному получению государственной или муниципальной услуги в электронной форме непосредственно через Единый портал государственных и муниципальных услуг (в частности, при отсутствии у Заявителя достаточных навыков владения компьютером и (или) сетью Интернет), специалист МФЦ оказывает содействие Заявителю путем совершения необходимых операций.

3. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

3.1. Заявители информируются:

3.1.1. о местонахождении, графике приема заявителей центра и офисов государстенных и муниципальных услуг «Мои документы»;

3.1.2. о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;

3.1.3. о перечне и формате документов, необходимых для предоставления услуг;

3.1.4. об источнике получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

3.1.5. о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;

3.1.6. о сроках и порядке предоставления услуги;

3.1.7. о порядке обжалования действий (бездействий) и решений должностных лиц, в ходе предоставления услуги, в рамках досудебного обжалования.

3.2. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной и (или) муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

3.2.1. об отказе в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги;

3.2.2.о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

3.2.3. Информация о результате услуги, направляется Заявителю, с использованием сервиса СМС-оповещения, при наличие технической возможности, с согласия Заявителя.

3.3. В любое время, с момента приема документов, Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги посредством личного посещения в МФЦ.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги Заявителем предоставляется документ удостоверяющий личность и 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. Заявитель имеет право, в установленном законом порядке, уполномочить на получение сведений о ходе предоставления услуги своего представителя. В этом случае, представитель обязан предоставить документ, подтверждающего полномочия представителя Заявителя.

3.4. Информирование по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг предоставляется при личном обращении Заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте.

3.5. При ответах на обращение специалист МФЦ 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 МФЦ, принявшего телефонный звонок.**

При невозможности специалиста МФЦ, 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.

3.6. При получении сообщений, направленных электронной почтой в адрес МФЦ, или заполненной формы вопроса с сайта МФЦ, содержащей запрос Заявителя, сотрудники МФЦ в течение одного рабочего дня подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим вопросам. Данное обращение регистрируется сотрудниками МФЦ.

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

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

3.7. Прием Заявителей осуществляется в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении Заявителя к киоску электронной очереди или специалисту МФЦ, выдающему номерной талон.

Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна».

При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» Заявитель направляется к соответствующему «окну» в зале приема-выдачи документов МФЦ. Максимальное время ожидания приема не должно превышать 15 минут.

3.8. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

3.9. Специалист МФЦ осуществляет прием документов от Заявителей в следующей последовательности:

3.9.1. в порядке, предусмотренном административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Административные регламенты), принимают от Заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ;

3.9.2. в порядке, предусмотренном Административными регламентами, принимают от Заявителей документы, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг;

3.9.3. в порядке, предусмотренном Административным регламентом, проверяют правильность оформления заявлений, соответствие представленных Заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям соответствующих Административных регламентов. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам уведомляют Заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

3.9.4. регистрируют предоставленные Заявителем заявления, а также прилагающиеся документы в АИС МФЦ;

3.9.5. готовят и распечатывают расписку о приеме представленных Заявителем документов, который с регистрационным номером, датой и подписью специалиста МФЦ, 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.

3.10 Взаимодействие Заявителей и специалистов МФЦ или уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления, размещаемых в МФЦ, осуществляется также в следующих случаях:

3.10.1. необходимости согласования запрашиваемого документа с Заявителем или совместного решения иных технических вопросов;

3.10.2. необходимости подтверждения факта оплаты (предоставления платежных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе.

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

3.12. в порядке, определенном Административным регламентом, результаты предоставления услуги выдаются Заявителю (представителю Заявителя), при предъявлении следующих документов, если иное не установлено Административным регламентом:

3.12.1. документа, удостоверяющего личность Заявителя либо его представителя;

3.12.2. документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя (в случае, если Заявитель действует через представителя).

4. Порядок взаимодействия сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органов местного самоуправления.

4.1. Взаимодействие специалистов МФЦ и уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

5. Хранение документов в МФЦ

5.1. Переписка МФЦ 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 МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

5.2. Отчеты МФЦ об основных видах деятельности хранятся:

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

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

5.4. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном Приказом Министерства культуры РФ от 25 августа 2010 г. № 558 "Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения".

6. Рассмотрение обращений и организация приема Заявителей по вопросам деятельности МФЦ.

6.1. МФЦ в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение обращений Заявителей по вопросам деятельности МФЦ, принятие по ним решений и направление ответа в срок не более 10 календарных дней. В этих целях МФЦ организует прием Заявителей и работу с письменными обращениями.

6.2. В случае поступления в МФЦ обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления, предоставляющие услуги на базе МФЦ в режиме «одного окна», указанные обращения перенаправляются в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления для рассмотрения в порядке, определенном действующим федеральным законодательством.

6.3. Прием Заявителей директором МФЦ, ведется по графику:

понедельник 09.00-13.00;

среда 09.00-13.00;

пятница 09.00-13.00;

6.4. Поступившие в МФЦ письменные обращения Заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

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 учредителю МФЦ.

Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен 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.

6.5. 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.

6.6. МФЦ не рассматривает Интернет-обращение в следующих случаях:

6.6.1. указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;

6.6.2. поступление дубликата уже принятого Интернет-обращения;

6.6.3. поступление обращения без необходимых документов и электронной цифровой 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.

По итогам года контрольно-аналитический сектор обобщает результаты анализа обращений Заявителей и представляет их на рассмотрение директору МФЦ.

7. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

7.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется ответственным специалистом, в соответствии с требованиями, утверждеными приказом директора МФЦ.

7.2. К входящей корреспонденции (далее – входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, подлежат обязательному контролю ведущим специалистом по защите информации в соответствии с действующим Положением по организации и проведению работ по обработке и защите ПДн в ИСПДн. После проверки, входящие документы регистрируются специалистом МФЦ. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются.

Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МФЦ.

7.3. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется уполномоченным специалистом МФЦ.

7.4. 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.

Изменение срока исполнения производится должностным лицом, установившим этот срок. При необходимости продления срока, установленного для исполнения входящего документа, уполномоченный специалист за три рабочих дня до дня истечения срока исполнения входящего документа готовит мотивированную просьбу об изменении срока на имя директора МФЦ и одновременно информирует Заявителя и уполномоченного специалиста МФЦ об изменении срока исполнения документа.

При временном отсутствии уполномоченного специалиста, входящий документ, по согласованию с директором МФЦ, передается для исполнения другому специалисту.

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 МФЦ после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

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

Исходящая корреспонденция принимается к отправке и регистрируются специалистом МФЦ в течение рабочего дня.

8. Порядок обжалования действий (бездействия), сотрудников при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

8.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

8.2. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административных регламентов и настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой к руководителю МФЦ или органа власти предоставляющего государственные и муниципальные услуги.

8.3. Заявитель имеет право:

- обратиться с жалобой лично;

- направить письменное обращение, жалобу (претензию, обращение) по почте (заказным письмом) или курьером;
- обратиться с жалобой через личный кабинет на Портале http://mfc61.ru;
- обратится с жалобой в орган власти предоставляющий государственные и муниципальные услуги;

8.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

8.5. Заявители могут обратиться по вопросу защиты своих прав в прокуратуру, по месту жительства.

9. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

9.1. При обращении заявителя в письменной форме или форме электронного документа срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 рабочих дней со дня регистрации такого обращения.

9.1.1. В случае обращения гражданина по вопросу нарушения собственных прав, действия и (или) бездействия должностных лиц, срок рассмотрения обращения не должен превышать 15 рабочих дней.

9.2. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки, направлении запроса в соответствующий орган о представлении дополнительных документов и материалов), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов директор МФЦ, начальник территориального органа (в случае если обращение заявителя рассматривается территориальным органом), руководитель органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

9.3. Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера устанавливаются законодательством Российской Федерации.

10. Ответственность сотрудников МФЦ

10.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет дисциплинарную ответственность.

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

10.3. Специалисты МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.

Директор В.П. Саенков