**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по созданию и обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг**

I. Общие положения

1. Настоящие методические рекомендации разработаны в целях содействия органам местного самоуправления в создании и обеспечении деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - закон № 210-ФЗ)

2. МФЦ - российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде, по принципу «одного окна».

МФЦ рекомендуется создавать в виде государственного (муниципального) учреждения (бюджетного либо автономного).

МФЦ осуществляет свою деятельность в соответствии с соглашениями о взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Чувашской Республики, органами местного самоуправления (далее – соглашение о взаимодействии), заключенных в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Примерная форма соглашения о взаимодействии утверждается Министерством экономического развития Российской Федерации (проект прилагается).

3. В целях обеспечения деятельности МФЦ учредитель МФЦ осуществляет следующие функции:

1. разрабатывает и регистрирует учредительные документы МФЦ;
2. осуществляет материально-техническое обеспечение деятельности МФЦ;
3. согласовывает проект соглашения о взаимодействии;
4. осуществляет контроль за деятельностью МФЦ;
5. осуществляет иные функции, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

4. Руководитель МФЦ осуществляет следующие функции:

1) заключает соглашения о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Чувашской Республики, органами местного самоуправления;

2) организует выполнение административных процедур (действий), предусмотренных частью 1 статьи 16 закона № 210-ФЗ;

3) утверждает регламент деятельности МФЦ, стандарт комфортности обслуживания заявителей с учетом требований административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, а также соглашений о взаимодействии;

4) осуществляет набор и повышение квалификации сотрудников МФЦ,
в том числе с привлечением представителей органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

5) организует в здании МФЦ предоставление дополнительных услуг,
а также утверждает прейскурант цен за такие услуги;

6) формирует и представляет отчетность учредителю МФЦ;

7) выполняет иные функции.

II. Создание МФЦ на территории Чувашской Республики

5. МФЦ могут создаваться в виде отдельных (самостоятельных) МФЦ муниципальными образованиями.

6. В муниципальных образованиях могут создаваться «мобильные» МФЦ – группы в составе нескольких сотрудников МФЦ, осуществляющие в установленные часы выездной прием документов от заявителей и выдачу им результата предоставления государственной или муниципальной услуги в административных районах городских округов, поселениях, муниципальных районах.

7. Предоставление государственных и муниципальных услуг МФЦ может быть организовано путем создания удаленных рабочих мест МФЦ в администрациях муниципальных образований.

III. Требования к организации деятельности МФЦ

8. В МФЦ рекомендуется организовать предоставление не менее 50 государственных и муниципальных услуг по следующим направлениям:

а) социальная поддержка населения;

б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;

г) жилищно-коммунальное хозяйство;

д) регулирование предпринимательской деятельности.

В МФЦ целесообразно организовать предоставление следующих дополнительных услуг:

а) банковские услуги, банкомат;

б) нотариальные и юридические услуги;

в) копировально-множительные услуги;

г) услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования;

д) доступ к Единому порталу государственных и муниципальных услуг, Порталу государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики, справочно - правовым системам и др.

9. МФЦ рекомендуется утвердить Регламент деятельности МФЦ
и Стандарт обслуживания в МФЦ.

Регламент деятельности МФЦ – локальный нормативный акт, издаваемый руководителем МФЦ в пределах своей компетенции, устанавливающий внутреннюю организацию деятельности МФЦ, в том числе порядок взаимодействия МФЦ с заявителями, органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными организациями в процессе организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Типовой регламент работы МФЦ приведен в приложении № 1 к настоящим Методическим рекомендациям.

Стандарт обслуживания в МФЦ - локальный нормативный акт, издаваемый руководителем МФЦ в пределах своей компетенции, устанавливающий требования к порядку и условиям организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, в том числе:

1) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о получении консультации по вопросу предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги (не должно не превышать 15 минут);

3) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги (не должен превышать 10 минут);

4) требования к помещению МФЦ, прилегающей территории, к залу ожидания, местам для заполнения запросов, информационным стендам
с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги;

5) иные требования к обслуживанию заявителей.

Стандарт обслуживания МФЦ разрабатывается с учетом административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг, соглашений о взаимодействии и настоящих Методических рекомендаций.

10. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные сектора (зоны):

а) сектор информирования;

б) сектор ожидания;

в) сектор приема заявителей.

Сектор информирования включает в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг;

б) информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в МФЦ;

в) доступ к Единому порталу государственных и муниципальных услуг, Порталу государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики.

В секторе информирования предусматривается наличие окна, иного оборудованного места для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информацию:

а) о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

б) о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

г) о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

д) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти Чувашской Республики (его структурного подразделения), органа местного самоуправления и организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

е) о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

В секторе информирования рекомендуется иметь книгу жалоб и предложений.

Информирование о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организовано в МФЦ, может осуществляться:

посредством центра телефонного обслуживания населения;

посредством размещения на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания, интегрированной
с информационной системой МФЦ.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями
в зависимости от видов услуг;

в) возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору МФЦ;

г) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

В секторе ожидания для заявителей предусматривается наличие мест для сидения - не менее двух мест на одно окно приема.

Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

При приеме заявителей предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

11. Здание МФЦ располагается в пешеходной доступности - не более 5 минут от остановок общественного транспорта. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания МФЦ оборудуется указателями.

МФЦ, как правило, располагается в отдельном здании либо в части отдельно стоящих зданий (административных, культурных, торговых и иных центрах). Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», а также информацию о режиме работы МФЦ.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, как правило, располагаются на нижних этажах здания МФЦ и имеют отдельный вход. В случае если часть помещений МФЦ находится на 2 этаже и выше, здание МФЦ оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами. Помещения МФЦ обеспечиваются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

В МФЦ предусматриваются место для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

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

12. В целях формирования благоприятного имиджа МФЦ при создании МФЦ рекомендуется использовать единый стиль МФЦ - совокупность и сочетание элементов (определенных графических объектов и шрифтовых решений), которые обеспечивают единство внешнего вида всех МФЦ на территории Чувашской Республики.

13. В целях обеспечения доступа физических и юридических лиц
к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организовано в МФЦ, рекомендуется создание официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

На сайте МФЦ должна содержаться следующая информация:

1. наименование МФЦ, режим работы МФЦ, контактная информация (адрес места нахождения (схема проезда), номера телефонов справочной службы, адрес электронной почты);
2. перечень государственных и муниципальных услуг, представление которых организовано в МФЦ;
3. ссылка на Единый портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики;
4. стандарт обслуживания МФЦ и регламент деятельности МФЦ, утверждаемые руководителем МФЦ;
5. перечень дополнительных услуг, предоставляемых в МФЦ, а также прейскурант цен на такие услуги;
6. нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ.

На официальном сайте МФЦ предусматривается возможность записи
на прием в МФЦ, а также возможность дистанционного получения консультации по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

МФЦ несет ответственность за актуальность и достоверность содержащейся на сайте МФЦ информации.

IV. Требования к взаимодействию с заявителем

14. МФЦ осуществляет свою деятельность по принципу «одного окна». Под принципом «одного окна» понимается такой порядок, 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 Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и соглашением о взаимодействии.

15. Государственные и муниципальные услуги в МФЦ могут предоставляться следующими способами:

1) прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МФЦ.
Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, орган исполнительной власти Чувашской Республики (его структурное подразделение), орган местного самоуправления;

2) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются МФЦ самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации,
с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти Чувашской Республики, органа местного самоуправления;

3) МФЦ оказывает содействие заявителю при личном обращении
в получении государственной или муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики.

4) При наличии ограничений, предусмотренных федеральными законами, для предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, прием, обработка и выдача документов (информации) могут осуществляться в МФЦ сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти Чувашской Республики (его структурного подразделения), органа местного самоуправления для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

16. Прием заявителей в МФЦ осуществляется при личном обращении.

17. МФЦ осуществляют свою деятельность бесплатно для заявителей,
за исключением взимание платы за предоставление дополнительных услуг.

V. Информационная система МФЦ

18. МФЦ оборудуется программными и аппаратными средствами, позволяющими осуществить внедрение и обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационной системы МФЦ.

19. Информационная система МФЦ должна обеспечивать:

1) информационно-справочное сопровождение деятельности МФЦ посредством:

размещения в свободном доступе с использованием ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организовано в МФЦ, порядке их предоставления, формах необходимых документов;

предоставление заявителям сведений о ходе (этапе) предоставления государственных и муниципальных услуг посредством размещения указанной информации в информационных киосках, на официальном сайте МФЦ, а также на Портале государственных и муниципальных услуг Чувашской Республики;

2) автоматизация документационного обеспечения деятельности МФЦ посредством:

регистрации и хранения обращений заявителей в электронном виде;

организации электронного документооборота;

3) автоматизация формирования отчетных и статистических данных о деятельности МФЦ;

4) взаимодействие с информационными системами органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, являющимися сторонами соглашения о взаимодействии;

5) взаимодействие с информационными системами Единого портала государственных и муниципальных услуг и региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

VI. Формирование и предоставление отчетности о деятельности МФЦ

20. Формирование отчетности о деятельности МФЦ представляет собой организованный процесс сбора, обновления и анализа информации о результатах деятельности МФЦ.

21. Отчетный период МФЦ рекомендуется устанавливать с 1 января по
31 декабря включительно.

22. Отчетность формируется уполномоченным должностным лицом по форме, приведенной в приложение № 2 к настоящим Методическим рекомендациям.

Уполномоченное должностное лицо несет ответственность за достоверность содержащихся в отчетности сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления.

23. Руководитель МФЦ представляет сформированный ежемесячный, квартальный, годовой отчет учредителю МФЦ.

Отчет о деятельности МФЦ должен также содержать выводы о соответствии (несоответствии) МФЦ требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, предложения о мерах, необходимых для повышения качества работы МФЦ.

Руководители МФЦ обеспечивают хранение отчетов в бумажном виде, а также на электронных носителях в течение 5 лет.

VII. Материально-техническое и финансовое обеспечение деятельности МФЦ

24. Материально-техническое обеспечение деятельности МФЦ осуществляется его учредителем.

25. Уровень материально-технического обеспечения МФЦ, должен соответствовать требованиям стандарта обслуживания в МФЦ, утверждаемого руководителем МФЦ с учетом настоящих методических рекомендаций.

26. Финансовое обеспечение деятельности МФЦ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям

по созданию и обеспечению

деятельности многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг

**Типовой регламент**

**работы Многофункционального центра предоставления государственных
и муниципальных услуг**

I. Общие положения

1. Настоящий регламент работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается организационно-правовая форма и наименование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг) (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ) и Уставом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается организационно-правовая форма и наименование многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг).

2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности многофункционального центра 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).

II. Организация работы МФЦ

1. МФЦ расположен на территории Чувашской Республики (муниципального образования) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник |  |
| Вторник |  |
| Среда |  |
| Четверг |  |
| Пятница |  |
| Суббота |  |
| Воскресенье |  |

III. Обязанности МФЦ

4. В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ выполняет следующие административные процедуры (действия):

1) представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

2) представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

3) информирование заявителей о порядке и особенностях организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с деятельностью МФЦ при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

4) прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

5) взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Чувашской Республики (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги,
по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг,
если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

7) прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное
не предусмотрено федеральным законом;

8) иные функции, указанные в соглашении о взаимодействии.

5. Информирование заявителей.

МФЦ предоставляет информацию:

1) о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

2) о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ в соответствии с соглашениями
о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и др.;

3) о ходе исполнения запроса о получении государственной или муниципальной услуги. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и входящий номер представленного заявления;

4) о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования;

5) иную информацию, связанную с деятельностью МФЦ.

Заявители информируются посредством размещения информации на официальном сайте МФЦ, при личном обращении, по телефону и по электронной почте.

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.

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 в информационной системе 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.

6. Прием (регистрация) запросов от заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

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», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ.

При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале МФЦ. Максимальное время ожидания приема составляет 45 минут.

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.

1. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Чувашской Республики (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.
2. Выдача заявителю результатов предоставления государственных или муниципальных услуг.

Заявитель уведомляется специалистом МФЦ по телефону или по электронной почте о готовности выдачи результата предоставления государственной или муниципальной услуги в течение одного рабочего дня с момента его получения
от органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В случае если заявитель не указал контактный телефон или адрес электронной почты, результат предоставления государственной или муниципальной услуги направляется ему на почтовый адрес заказным письмом с уведомлением по истечении двух рабочих дней после его получения от соответствующего органа.

При обращении заявителя (представителя заявителя) сотрудник МФЦ выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

 Заявитель (представитель заявителя) подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

1. Организация работа с документами в МФЦ.

Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде формируются в дело заявителя и хранятся в МФЦ (его филиале) пять лет

Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти Чувашской Республики (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1. Ответственность сотрудников МФЦ.

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

Сотрудники МФЦ несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2

к Методическим рекомендациям

по созданию и обеспечению

деятельности многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг

ФОРМА

отчета о деятельности МФЦ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг)*

за\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ год

(с \_\_по \_\_\_число месяца, месяц, квартал, год)

| № | Наименование показателя качества предоставления государственных и муниципальных услуг | Нормативное значение показателя  | Фактическое значение показателя  | Отметка о соответствии фактического к нормативному значению показателя (соответствует - «1» или не соответствует - «0») |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Всего государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ | 50 |  |  |
| 1.1 | Количество государственных услуг федеральных органов исполнительной власти, предоставление которых организовано в МФЦ | 17 |  |  |
| 1.2. | Количество государственных услуг органов исполнительной власти Чувашской Республики, предоставление которых организовано в МФЦ | 17 |  |  |
| 1.3 | Количество муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ | 16 |  |  |
| 2. | Объем государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ по сферам | Не менее 5 сфер общественных отношений |  |  |
| 2.1 | Количество государственных и муниципальных услуг в сфере социальной поддержки граждан, предоставление которых организовано в МФЦ  | 10 |  |  |
| 2.2 | Количество государственных и муниципальных услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, предоставление которых организовано в МФЦ | 10 |  |  |
| 2.3 | Количество государственных и муниципальных услуг в сфере предпринимательской деятельности, предоставление которых организовано в МФЦ | 10 |  |  |
| 2.4 | Количество государственных и муниципальных услуг в сфере регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, предоставление которых организовано в МФЦ | 10 |  |  |
| 2.5 | Количество государственных и муниципальных услуг в сфере регистрации актов гражданского состояния, предоставление которых организовано в МФЦ | 10 |  |  |
| 3. | Информационное обеспечение деятельности МФЦ | Использование одного из способов информирования о деятельности МФЦ населения соответствующего субъекта Российской Федерации (муниципального образования) |  |  |
| 3.1 | Наличие официального сайта МФЦ |  |  |  |
| 3.2 | Использование иных способов информирования о деятельности МФЦ (реклама в СМИ) |  |  |  |
| 4. | Качество взаимодействия с заявителями | Соблюдение стандарта обслуживания заявителей в МФЦ, утверждаемого руководителем МФЦ  |  |  |
| 4.1. | Время ожидания в очереди для получения информации (консультации), минут | 15 |  |  |
| 4.2. | Время ожидания в очереди для подачи документов, минут | 45 |  |  |
| 4.3. | Время ожидания в очереди для получения документов, минут | 15 |  |  |
| 4.4. | Количество удовлетворенных жалоб заявителей, ед | 0 |  |  |

Руководитель МФЦ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)

(печать) (подпись)