

## ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
от 19 августа 2009 г. N 389

### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ КОНЦЕПЦИИ СОЗДАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

В соответствии со [статьей 30](#) Федерального закона от 25.12.2008 N 281-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" в целях реализации [постановления](#) Правительства Самарской области от 29.10.2008 N 425 "Об утверждении Плана мероприятий по повышению качества государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям с участием органов исполнительной власти Самарской области, на 2008 - 2010 годы" Правительство Самарской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемую [Концепцию](#) создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области.
2. Аппарату Правительства Самарской области (Бендусову) в течение 2009 года подготовить предложения о возможности создания в городских округах и муниципальных районах Самарской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.
3. Рекомендовать органам местного самоуправления в Самарской области создать многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом положений Концепции создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области.
4. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на аппарат Правительства Самарской области (Бендусова).
5. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.

Губернатор - председатель  
Правительства Самарской области  
В.В.АРТЯКОВ

Утверждена  
Постановлением  
Правительства Самарской области  
от 19 августа 2009 г. N 389

### КОНЦЕПЦИЮ СОЗДАНИЯ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

#### I. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Самарской области

В настоящее время на территории Самарской области предоставление государственных и муниципальных услуг (далее - Услуги) физическим и юридическим лицам (далее - заявители) обеспечивают следующие органы и (или) организации:

территориальные органы федеральных органов исполнительной власти;  
органы исполнительной власти Самарской области;  
органы местного самоуправления;

государственные и муниципальные унитарные предприятия, государственные и муниципальные учреждения.

Многие Услуги предоставляются заявителям как непосредственно вышеперечисленными органами и организациями, так и при их участии. Каждый орган обеспечивает предоставление той или иной Услуги (ее части) или ряда Услуг (их частей) в рамках своих предметов ведения и полномочий, а организация - в пределах осуществляемых ею видов деятельности.

Оказание органами и организациями Услуг заявителям осуществляется только в рабочие дни и часы. При этом графики работы указанных органов и организаций не синхронизированы между собой.

Результатом предоставления Услуги, как правило, является выдача заявителю конечного документа определенной формы и образца, который может:

устанавливать право получателя Услуги (например, выдача лицензии устанавливает право заявителя на осуществление конкретного вида деятельности);

удостоверять наличие права (например, выдача заявителю свидетельства о государственной регистрации права на недвижимое имущество подтверждает переход права собственности на недвижимое имущество в порядке приватизации, купли-продажи, дарения и т.п.).

Процесс предоставления той или иной Услуги обычно сопровождается сбором различного рода сведений (выписок, справок) и формированием на их основе пакета документов, необходимых для получения Услуги. Количество документов, включаемых в состав данного пакета, может быть достаточно большим и исчисляться десятками в зависимости от вида Услуг.

В условиях отсутствия четких правовых основ предоставления государственных (муниципальных) услуг сложилась практика самостоятельного определения органами власти условий и порядка предоставления той или иной Услуги. При этом представляется затруднительным установить количество документов, используемых в процессе предоставления Услуг.

В настоящее время при наличии недостаточно эффективного межведомственного информационного обмена заявитель вынужден самостоятельно осуществлять сбор документов в государственных, муниципальных органах и организациях, участвующих в предоставлении Услуг. Помимо этого, заявитель зачастую выступает передаточным звеном приема-передачи документов между структурными подразделениями (должностными лицами) внутри одного и того же органа (организации) как территориально удаленными, так и расположенными по одному адресу.

Таким образом, решение задач межведомственного и внутриведомственного взаимодействия должностных лиц, принимающих участие в процессе предоставления Услуг, обеспечивается в основном за счет заявителей.

Каждая Услуга предусматривает выполнение конкретного набора административных процедур, осуществляемых последовательно и (или) параллельно внутри одного органа (организации) либо разными органами (организациями) в зависимости от специфики Услуги.

Как правило, заявители, обращаясь за определенной Услугой, вынуждены в ходе ее предоставления получать другие Услуги, которые для них не представляют самостоятельной ценности, а являются лишь вспомогательными процедурами, обеспечивающими достижение конечной цели. В этом случае Услуга, за которой обратился заявитель, является консолидированной (сложной), поскольку может рассматриваться как совокупность отдельных, относительно независимых друг от друга простых (элементарных) Услуг, предоставляемых разными органами и (или) организациями.

## II. Пути решения существующих проблем предоставления государственных и муниципальных услуг.

### Цели и задачи создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области

Решение задач повышения качества и своевременности предоставления Услуг, сокращения затрат, которые несет заявитель, требует реализации стратегии интеграции усилий территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления при предоставлении ими Услуг заявителю на основе соответствующих соглашений и административных регламентов межведомственного взаимодействия.

При этом само предоставление Услуг должно осуществляться в соответствии с утвержденными административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Административный регламент) в условиях четкой регламентации процедур и порядка принятия решений. Необходимо обеспечить эффективное межведомственное взаимодействие за счет развития и совершенствования форм такого взаимодействия, привести существующую инфраструктуру предоставления Услуг в соответствие с современными требованиями.

Ключевой формой предоставления любых публичных услуг должны стать многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) - государственное (муниципальное) учреждение, осуществляющее функции по взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления и

организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг.

Создание МФЦ планируется в целях:

- упрощения процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых Услуг в результате реализации принципа "одного окна";
- сокращения сроков предоставления массовых, общественно значимых Услуг;
- повышения качества и уровня доступности Услуг;
- противодействия коррупции при предоставлении Услуг;
- повышения качества информирования заявителей о порядке, способах и условиях получения Услуг на базе МФЦ, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением Услуг.

Функционирование МФЦ позволит эффективно решить следующие задачи:

- создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов, связанных с оказанием Услуг на базе МФЦ гражданам и юридическим лицам, а также предоставление им возможности получения одновременно нескольких взаимосвязанных Услуг;

- организация деятельности по информированию граждан и юридических лиц по вопросам предоставления Услуг;

- оптимизация административных процедур и повышение качества предоставления Услуг за счет принятия соответствующих Административных регламентов;

- сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения Услуг, за счет возможности принятия административных регламентов взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении Услуг (далее - Административный регламент взаимодействия);

- сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами органов исполнительной власти и местного самоуправления за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия;

- оптимизация получения заявителями Услуг, в предоставлении которых участвуют совместно органы власти разных уровней и организации на основе соглашений между ними;

- организация информационного обмена между территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении Услуг в рамках МФЦ, в том числе с использованием инфраструктуры интегральных баз данных и мультиагентных технологий.

### III. Механизм создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

Создание, организацию работы и обеспечение деятельности МФЦ целесообразно возложить на высший исполнительный орган государственной власти Самарской области либо уполномоченные органы местного самоуправления (далее - Организатор МФЦ).

Организатор МФЦ обеспечивает организацию предоставления на базе МФЦ Услуг территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления Самарской области в режиме "одного окна" в рамках заключаемых соглашений о взаимодействии между Организатором МФЦ, соответствующими органами и организациями (далее - соглашения о взаимодействии).

Органы и организации несут ответственность за предоставление Услуг на базе МФЦ в соответствии с заключаемыми соглашениями о взаимодействии, Административными регламентами и Административными регламентами взаимодействия.

На МФЦ возлагается ответственность за организацию взаимодействия с органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг на базе МФЦ, а также за выполнение иных возложенных на него функций.

Услуги, предоставляемые на базе МФЦ, устанавливаются перечнем Услуг, разрабатываемым на основе [Типового перечня](#) государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Самарской области (приложение N 3 к настоящей Концепции).

Организационная схема деятельности МФЦ состоит в следующем. Заявитель в целях получения Услуги, предоставление которой обеспечивается МФЦ, представляет в МФЦ заявление об оказании ему Услуги и минимально необходимый пакет документов (в соответствии с Административными регламентами), который заявитель может собрать самостоятельно со значительно меньшими затратами, чем сотрудники МФЦ. Подготовка полного пакета документов, необходимого для предоставления Услуги, согласование пакета документов с органами

государственной власти, органами местного самоуправления и организациями осуществляется МФЦ. Порядок исполнения основных функций МФЦ, а также требования к организации деятельности и взаимодействию сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении Услуг на базе МФЦ, устанавливаются регламентом организации деятельности МФЦ, разрабатываемым в соответствии с **Типовым регламентом** организации деятельности государственного (муниципального) учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (приложение N 2 к настоящей Концепции).

Взаимодействие территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области, органов местного самоуправления и организаций при предоставлении Услуг на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключаемыми Организатором МФЦ с соответствующими органами и организациями. При этом Организатор МФЦ:

разрабатывает типовые соглашения о взаимодействии при предоставлении Услуг на базе МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления и организациями; координирует разработку Административных регламентов взаимодействия и их согласование с соответствующими органами и организациями;

определяет порядок и условия пользования МФЦ помещениями и иным имуществом в соответствии с действующим законодательством и заключенными соглашениями;

координирует работу по правовому обеспечению деятельности МФЦ и осуществлению межведомственного взаимодействия органов и организаций, предоставляющих Услуги на базе МФЦ.

МФЦ предполагается создавать на территориях муниципальных образований Самарской области с численностью населения не менее 50 тысяч человек. МФЦ могут создаваться в форме государственных (муниципальных) учреждений (бюджетных либо автономных).

Обеспечение транспортной доступности МФЦ для заявителей предполагает создание территориально-распределенных МФЦ, которые бы включали в себя:

центральный МФЦ;

филиалы МФЦ.

В целях создания МФЦ необходимо:

а) принять решение о необходимости создания государственного (муниципального) учреждения (бюджетного либо автономного) "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" с учетом **Типовых требований** к созданию и организации работы многофункциональных центров (филиалов) предоставления государственных и муниципальных услуг (приложение N 1 к настоящей Концепции);

б) обеспечить реализацию следующих этапов создания МФЦ:

формирование перечня взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, согласование его с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области и органами местного самоуправления;

анализ существующего порядка предоставления Услуг, которые предполагается оказывать на базе МФЦ (включает в себя:

определение состава участников заключаемых соглашений о взаимодействии при предоставлении Услуг на базе МФЦ;

определение последовательности действий заявителя при получении консолидированных (сложных) Услуг;

установление результатов каждой Услуги;

анализ автоматизации процессов предоставления Услуг и применяемого программного обеспечения, способов обмена информацией, возможности интеграции баз данных);

разработка финансово-экономической модели МФЦ (включает в себя:

прогнозирование потоков клиентов МФЦ;

расчет нормативов объема и финансовых нормативов предоставления Услуг в рамках МФЦ;

детальное обоснование штатной численности сотрудников МФЦ;

расчет текущих расходов МФЦ;

формирование стимулирующей системы оплаты труда для сотрудников МФЦ);

подготовка учредительных документов для создания государственного (муниципального) учреждения (бюджетного либо автономного) "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг";

проведение оптимизации процесса предоставления Услуг в МФЦ (включает в себя:

определение межведомственных связей и порядка межведомственного взаимодействия;

разработку оптимального порядка движения документов и информации между участниками заключаемых соглашений о взаимодействии при предоставлении Услуг на базе МФЦ;

определение способов освобождения заявителя от сбора документов и упрощения межведомственного взаимодействия);

определение перечня Административных регламентов и стандартов, иных нормативных правовых актов, разработка, изменение, дополнение которых потребуется при реализации проекта по созданию МФЦ;

разработка и утверждение нормативных правовых актов, определяющих порядок деятельности МФЦ (включает в себя:

положение об МФЦ и регламент организации деятельности МФЦ;

"сквозные" Административные регламенты на основе проведенного анализа и планирования оптимизации;

межведомственные соглашения по предоставлению Услуг;

методику мониторинга качества и доступности предоставляемых Услуг);

разработка методических пособий и рекомендаций для специалистов МФЦ, проведение тренингов и обучающих семинаров с сотрудниками МФЦ;

подготовка и утверждение перечня дополнительных услуг, предоставляемых в помещении МФЦ (услуги юрисконсульта, адвоката, почты, отделений банков, единого расчетного центра, копировально-множительного бюро, фотомашин, телефонной связи, банкоматов, терминалов экспресс-оплаты);

принятие распорядительных документов о назначении ответственных лиц, разработка должностных инструкций специалистов, принятых на работу в МФЦ;

обустройство рабочих и присутственных мест в МФЦ в соответствии с Типовыми требованиями к созданию и организации работы многофункциональных центров (филиалов) предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе с обеспечением информационно-коммуникационной инфраструктурой;

тестовый запуск МФЦ;

обеспечение информационной поддержки функционирования МФЦ;

организация в МФЦ доступа к единому Интернет-порталу государственных услуг органов исполнительной власти Самарской области;

в) определить территориальную схему размещения филиалов МФЦ.

Предполагается использование следующей финансово-экономической модели создания МФЦ на территории Самарской области.

Финансирование создания и текущей деятельности МФЦ осуществляется за счет средств соответствующих бюджетов в зависимости от Организатора МФЦ, а также за счет средств внебюджетных источников в соответствии с действующим законодательством и соглашениями о взаимодействии при предоставлении Услуг на базе МФЦ.

Финансирование текущей деятельности МФЦ предполагается осуществлять в рамках государственного (муниципального) задания либо задания учредителя за счет средств соответствующих бюджетов.

#### IV. Особенности создания МФЦ в форме государственных учреждений Самарской области

На территории Самарской области МФЦ предполагается создавать прежде всего в форме государственных учреждений Самарской области.

Предметом деятельности МФЦ, создаваемых высшим исполнительным органом государственной власти Самарской области, будет являться организация необходимого взаимодействия, прием и выдача документов, информирование граждан и организаций, обработка персональных данных, связанных с предоставлением заявителям услуг органами исполнительной власти Самарской области. Вместе с тем на базе МФЦ планируется предоставление заявителям услуг, оказываемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами местного самоуправления на основе заключаемых с высшим исполнительным органом государственной власти Самарской области соглашений о взаимодействии при предоставлении Услуг на базе МФЦ. Конкретный состав органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг в соответствии с Административными регламентами, определяется соответствующими соглашениями о взаимодействии.

В помещении МФЦ может располагаться нотариальная контора, а также могут предоставляться банковские, юридические и иные услуги, необходимые для удобства заявителей.

В целях обеспечения организации предоставления государственных услуг, оказываемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, планируется заключение соглашений между МФЦ и указанными органами о размещении сотрудников территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (договор аренды помещений МФЦ) для непосредственного взаимодействия с заявителями в случаях, когда требование такого взаимодействия установлено действующим законодательством.

Кроме того, для обеспечения предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг на базе МФЦ высший исполнительный орган государственной власти Самарской области заключает соглашения с органами местного самоуправления об организации предоставления ими муниципальных услуг на базе МФЦ с последующим размещением органами местного самоуправления муниципального заказа в соответствии с [пунктом 5 части 2 статьи 55](#) Федерального закона от 21.07.2005 N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных или муниципальных нужд" в целях заключения с МФЦ муниципального контракта на выполнение работ (оказание услуг) по организации предоставления муниципальных услуг (прием и выдача документов, согласование пакета документов, информирование заявителей и т.п.). При этом полномочия МФЦ на исключительное оказание услуг по взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг, устанавливаются соответствующими нормативными правовыми актами Самарской области о создании МФЦ.

В качестве альтернативного варианта допускается организация в МФЦ обособленных территориально удаленных рабочих мест сотрудников органов местного самоуправления на основании заключаемых договоров аренды помещений МФЦ. В соглашениях, заключаемых МФЦ с органами и организациями, предоставляющими Услуги на базе МФЦ, определяются порядок и условия пользования помещениями и иным имуществом МФЦ.

Приложение N 1  
к Концепции  
создания многофункциональных центров  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Самарской области

## **ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОЗДАНИЮ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ (ФИЛИАЛОВ) ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

### 1. Общие требования к помещению

1.1. МФЦ (филиал) должен располагаться в отдельно стоящем здании или встроенно-пристроенном помещении в административном и ином нежилом здании. При этом обеспечивается взаимная планировочная изоляция и автономное функционирование встраиваемых и основных помещений.

1.2. Общая площадь помещений МФЦ должна составлять не менее 450 кв. м, при этом предусматривается зал ожидания заявителей, зал информирования и зал приема, а также вспомогательные помещения.

1.3. Общая площадь помещений филиала должна составлять не менее 250 кв. м, при этом предусматривается зал ожидания заявителей, зал информирования и зал приема, а также вспомогательные помещения.

1.4. В здании МФЦ (филиала) предусматриваются помещения различного функционального назначения, в том числе:

места общего пользования - гардероб, санитарные комнаты;

присутственные места - залы ожидания, информирования, консультирования и приема заявителей;

места для организации рабочей зоны - кабинет руководителя, рабочие места сотрудников МФЦ (филиала), помещения для копировально-множительных работ, складские помещения для хранения канцелярских товаров и бланков, помещения для хранения документов (архив), серверные и технические помещения, буфет.

1.5. Помещения МФЦ (филиала) желательно адаптировать для инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения в соответствии с действующими нормативами (пандусы, лифты с широкой дверью, специально оборудованные туалетные кабины, коммуникационные пути в зонах для ожидания и приема посетителей также должны учитывать потребности инвалидов).

## 2. Требования к организации сектора приема граждан

2.1. Прием заявителей и оказание Услуг в МФЦ осуществляется в обособленных местах приема (кабинках, стойках), количество которых равно 25.

2.2. Прием заявителей и оказание Услуг в филиале осуществляется в обособленных местах приема (кабинках, стойках), количество которых равно 15.

2.3. Место приема должно быть оборудовано удобными креслами (стульями) для специалиста и заявителя, а также столом для раскладки документов.

2.4. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника МФЦ (филиала), осуществляющего прием, размещается на личной информационной табличке или на рабочем месте сотрудника.

2.5. Время обслуживания специалистом одного посетителя определяется регламентом, разработанным в соответствии с фактическими и расчетными временными затратами, требуемыми по каждой конкретной Услуге.

2.6. Предполагаемое ожидание заявителем своей очереди должно составлять не более 30 минут.

## 3. Оформление входа в здание МФЦ (филиала)

3.1. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидных колясок.

3.2. У входа в здание предусматривается место для детских колясок.

3.3. Здание МФЦ (филиала) должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения граждан следующей информации:

наименование учреждения;

место нахождения и юридический адрес;

режим работы;

адрес официального Интернет-сайта и электронной почты;

телефон справочной службы.

3.4. В целях узнаваемости МФЦ (филиалов) для указанных вывесок устанавливаются типовые размеры, цветовое оформление и содержание информации.

3.5. Информационные таблички должны размещаться рядом с входом в здание либо на входной двери так, чтобы их хорошо видели посетители.

## 4. Требования к организации сектора ожидания

4.1. При входе в сектор ожидания оборудуется рабочее место сотрудника, осуществляющего консультирование заявителей по вопросам оказания Услуг в МФЦ (филиале), представляющего справочную информацию и направляющего заявителя к нужному специалисту.

4.2. В выделенной зоне сектора ожидания организуется рабочее место администратора, также оказывающего справочно-информационные услуги и предоставляющего возможность получения заявителями вспомогательных услуг.

4.3. Сектор ожидания оборудуется креслами (не менее 2 мест в расчете на каждое "окно"), столами (стойками) для возможности оформления документов.

4.4. Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, которая предназначена оптимизировать потоки посетителей. Инструкция по эксплуатации системы управления очередью должна быть размещена рядом с системой.

4.5. В секторе ожидания очереди рекомендуется иметь систему звукового информирования и применять данную систему для оповещения престарелых и слабовидящих граждан.

4.6. В секторе ожидания у стойки администратора посетителям МФЦ (филиала) предоставляется возможность получения других вспомогательных услуг, в том числе пользования:

таксофонами городской и телефонами внутренней связи;

устройствами факсимильной связи и копирования документов;

местами общественного доступа к Интернет-ресурсам и услугам электронной почты.

## 5. Требования к организации сектора информирования

5.1. Сектор информирования располагается в непосредственной близости от сектора ожидания очереди и предназначен для ознакомления посетителей МФЦ (филиала) с информационными материалами.

5.2. Сектор информирования необходимо оборудовать информационными стендами.

5.3. Стенды должны располагаться в доступном для просмотра месте, представлять информацию в удобной для восприятия форме.

5.4. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения Услуги, в частности:

информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающую алгоритм прохождения административной процедуры получения Услуги;

почтовый адрес, адрес электронной почты и Интернет-сайта МФЦ (филиала);

контактные телефоны сотрудников МФЦ (филиала), осуществляющих консультационную деятельность для физических и юридических лиц по вопросам предоставления Услуг;

телефон "горячей линии";

почтовые адреса, телефоны, адреса Интернет-сайтов и электронной почты территориальных подразделений федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области, органов местного самоуправления и других организаций, участвующих в процессе предоставления Услуг в МФЦ (филиале);

список документов, необходимых для получения Услуги;

бланки заявлений для получения требуемых заявителям документов;

образцы заполнения форм бланков, необходимых для предъявления сотруднику МФЦ (филиала) в целях получения Услуги;

банковские реквизиты для оплаты государственной пошлины и Услуги, оказываемой на платной основе;

другие информационные материалы, необходимые для получения Услуги.

5.5. В секторе для информирования устанавливаются информационно-справочные терминалы (инфоматы). Инфоматы оборудуются выходом в информационно-телекоммуникационную сеть общего пользования "Интернет" для обеспечения централизованного обновления информации о предоставляемых МФЦ (филиалом) Услугах.

5.6. Предоставление возможности получения посредством инфоматов полной информации о предоставляемых Услугах, образцов всех документов, а также возможности заполнения необходимых форм и бланков в электронном виде.

Приложение N 2  
к Концепции  
создания многофункциональных центров  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Самарской области

**ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ  
ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО (МУНИЦИПАЛЬНОГО) УЧРЕЖДЕНИЯ  
"МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ"**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент организации деятельности государственного (муниципального) учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Регламент) разработан с целью обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления в режиме "одного окна" на базе государственного (муниципального) учреждения (бюджетного либо автономного) "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

Регламент определяет порядок исполнения основных функций МФЦ, требования к организации деятельности и взаимодействию сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.2. Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, органов исполнительной власти Самарской области и органов местного



самоуправления, Уставом государственного (муниципального) учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.3. МФЦ является государственным (муниципальным) учреждением (бюджетным либо автономным), самостоятельно осуществляющим полномочия, определенные Уставом МФЦ.

1.4. Предоставление Услуг на базе МФЦ осуществляется бесплатно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и Самарской области.

1.5. Предоставление Услуг территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области, органами местного самоуправления осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, административными регламентами взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении Услуг (далее - Административный регламент взаимодействия), и административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Административный регламент).

1.6. За неисполнение, ненадлежащее исполнение возложенных прав и обязанностей должностные лица МФЦ несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 2. Прием и регистрация документов, предоставляемых в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги

2.1. Порядок работы с документами в МФЦ регулируется федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми и методическими документами Федерального архивного агентства, нормативными правовыми актами органов государственной власти Самарской области и органов местного самоуправления. Документы МФЦ разрабатываются в соответствии с:

Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации";

Общероссийским классификатором управленческой документации [ОК 011-93](#), утвержденным постановлением Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 30.12.1993 N 299;

ГОСТом Р 51141-98 "Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения", утвержденным постановлением Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 27.02.1998 N 28;

ГОСТом Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов", утвержденным постановлением Комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации от 03.03.2003 N 65-ст.

2.2. Документы для получения Услуг заявителя могут представлять в МФЦ:

по почте;

с помощью экспресс - почты;

с помощью курьера;

при непосредственном обращении заявителя в МФЦ.

### Прием и регистрация документов, представленных заявителем по почте, курьером или экспресс - почтой

2.3. Документы, представленные по почте, курьером или экспресс - почтой, в день получения регистрируются в экспедиции МФЦ. В случае, если документы получены до окончания часов приема в МФЦ в соответствии с графиком работы МФЦ, документы в тот же рабочий день передаются сотруднику МФЦ, ответственному за прием и регистрацию документов. В случае, если документы получены по истечении часов приема в соответствии с графиком работы МФЦ, документы на следующий рабочий день передаются сотруднику МФЦ, ответственному за прием и регистрацию документов.

2.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует поступившие по почте заявление об оказании Услуги и комплект документов в электронном журнале регистрации и контроля заявлений (далее - Электронный журнал).

В Электронном журнале указываются:

индивидуальный порядковый номер записи;

дата и время поступления документов;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

фамилия имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего документы;

перечень представленных заявителем документов.

2.5. Электронный журнал ведется сотрудниками МФЦ на официальном Интернет-сайте МФЦ. Каждому заявителю после регистрации представленного им комплекта документов присваивается персональный логин и пароль с целью получения возможности отслеживания хода рассмотрения заявления об оказании Услуги.

2.6. После регистрации заявления и комплекта документов в Электронном журнале сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет проверку соответствия заявления и комплектности представленных документов необходимым требованиям.

Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, уточняет предмет обращения заявителя в МФЦ и проверяет представленное заявление на:

соответствие испрашиваемой Услуги перечню Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

соответствие требованиям, установленным Административными регламентами;

отсутствие в заявлении незаполненных обязательных полей формы заявления, неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание заявления.

В случае, если в заявлении имеются вышеназванные недостатки, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, сообщает заявителю любым возможным способом о необходимости переоформления представленного заявления в 3-дневный срок.

В случае, если заявитель обратился в МФЦ с заявлением о предоставлении Услуги, не входящей в перечень оказываемых Услуг на базе МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, информирует об этом заявителя и подготавливает письмо о возврате представленных документов с мотивированным объяснением причин отказа в рассмотрении заявления по существу.

2.7. В случае, если заявление об оказании Услуги соответствует установленным требованиям, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет проверку комплектности (достаточности) документов, представленных вместе с заявлением, на соответствие требованиям, установленным Административными регламентами.

При проверке правильности заполнения заявления и комплектности документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, удостоверяется, что:

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

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

фамилии, имена и отчества (последнее - при наличии) физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При установлении факта отсутствия необходимых документов либо несоответствия документов требованиям, содержащимся в Административных регламентах, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, немедленно уведомляет заявителя любым возможным способом (по телефону, факсу, электронной почте) о наличии препятствий для предоставления Услуги, объясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в представленных документах, и предлагает принять меры по их устранению.

2.8. В случае, если в ходе проверки документов выявлены основания для отказа в рассмотрении заявления по существу в соответствии с требованиями, установленными Административными регламентами, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение 2 рабочих дней подготавливает уведомление об отказе в рассмотрении заявления по существу и после его подписания руководителем МФЦ направляет заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в заявлении. В случае отсутствия в заявлении сведений об адресе заявителя, уведомление об отказе в рассмотрении заявления по существу направляется по адресу преимущественного пребывания или постоянного места жительства заявителя.

Уведомление об отказе в рассмотрении заявления по существу должно содержать причины отказа и способы их устранения.

При направлении уведомления об отказе в рассмотрении заявления по существу заявителю по почте в Электронном журнале выполняется соответствующая запись.

При выявлении сотрудником МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов, необходимости предоставления заявителем недостающих документов, за исключением тех, которые могут быть оформлены органами или организациями, участвующими в предоставлении Услуг, без участия заявителя, он немедленно сообщает об этом заявителю любым возможным способом и определяет для заявителя разумный срок для устранения выявленных недостатков.

2.9. В случае, если комплект документов, представленный заявителем, соответствует требованиям Административного регламента, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, передает комплект документов сотруднику МФЦ, ответственному за рассмотрение документов, или сотруднику, ответственному за доставку документов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении Услуги.

Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, составляет и направляет в адрес заявителя расписку о приеме комплекта документов, представленного заявителем к рассмотрению, в которой указываются:

- наименование МФЦ;
- дата регистрации документов в МФЦ и индивидуальный порядковый номер записи в Электронном журнале;
- данные заявителя (фамилия и инициалы физического лица);
- опись принятых документов с указанием их наименования, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов;
- наличие (в случае выявления на этапе приема документов) препятствий для предоставления Услуги;
- условия предоставления Услуги с указанием даты необходимого в соответствии с Административным регламентом посещения органов и (или) организаций, участвующих в предоставлении Услуги, а также схемы их расположения, графика работы и справочных телефонов;
- срок оказания Услуги;
- фамилия и инициалы сотрудника МФЦ, принявшего документы, и его подпись;
- справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его заявления о предоставлении Услуги.

Прием и регистрация документов, представленных заявителем  
при непосредственном обращении в МФЦ

2.10. При непосредственном обращении в МФЦ заявитель предоставляет:

- заявление об оказании Услуги;
- подлинник документа, удостоверяющего личность;
- документы, необходимые для оказания Услуги, по формам, установленным Административным регламентом, включая документ об оплате государственной (муниципальной) функции (услуги);
- подлинники документов, подтверждающих полномочия представителей.

Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, устанавливает предмет обращения и осуществляет проверку представленного заявления и комплектности документов на соответствие требованиям Административных регламентов.

При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, проверяет срок действия документа, наличие записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи и фамилии должностного лица, оттиска печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя.

2.11. При проверке правильности заполнения заявления и комплектности документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, удостоверяется, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
- тексты заявления и документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;
- фамилии, имена и отчества (последнее - при наличии) физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;
- в заявлении и документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
- заявление и документы не исполнены карандашом;
- заявление и документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, проверяет копии документов на их соответствие оригиналам, после чего, в установленных законом случаях, совершает на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов, проставляет соответствующий штамп.

2.13. При выявлении фактов несоответствия представленных документов требованиям, установленным Административными регламентами, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Услуги, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в представленных документах, и предлагает принять меры по их устранению.

В случае, если указанные недостатки можно устранить непосредственно в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, разъясняет заявителю возможность обращения к администратору за содействием в устранении недостатков.

При согласии заявителя устранить недостатки сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, прерывает прием и регистрацию документов и возвращает заявителю представленные документы для устранения выявленных недостатков.

При несогласии заявителя устранить выявленные недостатки сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, разъясняет заявителю, что указанное обстоятельство может стать основанием для отказа в рассмотрении заявления по существу.

2.14. В случае отсутствия у заявителя оформленного заявления сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, оказывает содействие в оформлении заявления в соответствии с требованиями Административного регламента с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно указывает в заявлении свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), ставит дату и подпись.

2.15. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление и прилагаемые к нему документы в Электронном журнале, после чего заявителю присваивается индивидуальный порядковый номер записи.

2.16. После регистрации в Электронном журнале сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, оформляет в 2 экземплярах расписку о приеме документов, в которой указываются:

наименование МФЦ;

дата регистрации документов в МФЦ и индивидуальный порядковый номер записи в Электронном журнале;

данные заявителя (фамилия и инициалы физического лица);

опись принятых документов с указанием их наименования, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов;

наличие (в случае выявления на этапе приема документов) препятствий для предоставления Услуги;

условия предоставления Услуги с указанием даты необходимого в соответствии с Административным регламентом посещения органов и (или) организаций, участвующих в предоставлении Услуги, а также схемы их расположения, графика работы и справочных телефонов;

срок оказания Услуги;

фамилия и инициалы сотрудника МФЦ, принявшего документы, и его подпись;

справочный телефон МФЦ, по которому заявитель может уточнить ход рассмотрения его заявления о предоставлении Услуги.

Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, передает заявителю первый экземпляр расписки, а второй экземпляр приобщает к поступившим документам. В Электронный журнал вносится запись "расписка выдана" с указанием даты регистрации документов и индивидуального порядкового номера принятого комплекта документов.

2.17. В случае, если для получения результата Услуги необходимо произвести оплату государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий для получения результата предоставления Услуги, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, выдает заявителю бланки платежных документов для оплаты.

2.18. При выявлении сотрудником МФЦ необходимости получения дополнительных документов от органов и (или) организаций, представление которых требует личного заявления гражданина, сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, выдает заявителю соответствующие бланки и оказывает помощь в заполнении заявлений на получение дополнительных документов (например, бланк заявки о проведении государственного кадастрового учета земельного участка), необходимых для предоставления Услуги.

2.19. В случае, если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации для предоставления сведений из государственных реестров, регистров и кадастров, а также для подачи документов в органы государственной власти и местного самоуправления от имени заявителя сотруднику МФЦ необходима нотариально удостоверенная доверенность,

сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, предлагает заявителю оформить нотариально удостоверенную доверенность на сотрудника МФЦ, ответственного за контроль исполнения документов.

В случае получения согласия заявителя сотрудник МФЦ, ответственный за контроль исполнения документов, проводит согласование с нотариальной конторой и заявителем о времени приема у нотариуса и оформления доверенности на право представления интересов заявителя в органах государственной власти и местного самоуправления.

2.20. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, уточняет у заявителя предпочтительный способ получения результата Услуги: почтовым отправлением либо при личном обращении в МФЦ, после чего указывает эту информацию в Электронном журнале.

2.21. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, выдает заявителю персональный логин и пароль для отслеживания статуса оказания Услуги в "персональном кабинете" на официальном Интернет-сайте МФЦ.

2.22. Прием и регистрация заявления и прилагающихся к нему документов при личном приеме заявителя в МФЦ должны занимать не более 30 минут.

2.23. Принятый и зарегистрированный в установленном Регламентом порядке комплект документов передается сотрудником МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов, в отдел первичного рассмотрения документов МФЦ.

2.24. Сроки подготовки необходимых документов, выдаваемых в режиме "одного окна", определяются Административными регламентами по предоставлению конкретной Услуги и исчисляются в рабочих днях.

При наличии законных оснований и объективных обстоятельств руководитель МФЦ вправе продлить исполнение Услуги не более чем на 3 рабочих дня, если срок исполнения Услуги составляет не более 5 дней, и не более чем на 5 рабочих дней для исполнения остальных Услуг. В случае, когда к заявителю необходимо предоставить дополнительные документы или сведения, срок выдачи запрашиваемых документов определяется со дня представления последнего недостающего документа.

#### Примерный график работы отделов МФЦ

2.25. Режим работы специалистов МФЦ устанавливается с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации и графика работы отделов МФЦ.

#### Режим работы специалистов отдела по приему и регистрации заявлений об оказании Услуг на базе МФЦ:

Понедельник	08:00 – 17:00, в т.ч. 17:00 – 20:00 прием дежурного специалиста
Вторник	08:00 – 17:00, в т.ч. 17:00–20:00 прием дежурного специалиста
Среда	08:00–17:00, в т.ч. 17:00 – 20:00 прием дежурного специалиста
Четверг	08:00 – 17:00, в т.ч. 17:00 – 20:00 прием дежурного специалиста
Пятница	08:00 – 17:00
Суббота	10:00 – 15:00
Воскресенье	выходной день

#### Режим работы специалистов отдела первичного рассмотрения документов по предоставлению Услуг в сфере земельно-имущественных отношений:

Понедельник	09:00 – 18:00
Вторник	09:00 – 18:00,

	в т.ч. 18:00 – 20:00 прием дежурного специалиста
Среда	09:00 – 18:00
Четверг	09:00 – 18:00, в т.ч. 18:00 – 20:00 прием дежурного специалиста
Пятница	09:00 – 18:00
Суббота	10:00 – 15:00
Воскресенье	выходной день

**Режим работы специалистов отдела доставки документов в органы и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг:**

Понедельник	09:00 – 18:00
Вторник	09:00 – 18:00
Среда	09:00 – 18:00
Четверг	09:00 – 18:00
Пятница	09:00 – 18:00
Суббота	10:00 – 15:00
Воскресенье	выходной день

**3. Порядок первичной обработки документов, представленных заявителем в МФЦ для получения государственной (муниципальной) услуги**

3.1. Сотрудник МФЦ, ответственный за первичное рассмотрение документов по предоставлению Услуги (далее - сотрудник, ответственный за рассмотрение документов), осуществляет рассмотрение обращений заявителей и прилагаемых документов перед направлением их в органы государственной власти, органы местного самоуправления, а также в организации, проводящие экспертизы, предусмотренные Административными регламентами, и производит все необходимые действия с целью формирования полного пакета документов самостоятельно. Порядок передачи документов на согласование (экспертизу) устанавливается соответствующими Административными регламентами взаимодействия.

3.2. В случае обнаружения в заявлении и прилагаемых к нему документах недостатков, указанных в [разделе 2](#) настоящего Регламента, сотрудник, ответственный за рассмотрение документов, возвращает комплект документов в отдел приема и регистрации документов для их устранения.

3.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение документов, оформляет поступившие документы в дело для передачи их в органы и (или) организации, участвующие в предоставлении Услуги, в целях оформления дополнительных документов, необходимых для оказания Услуги.

Передача документов на согласование производится как с использованием бумажных носителей (оригиналов или копий), так и путем передачи по телекоммуникационным каналам копий, заверенных электронно-цифровой подписью сотрудника отдела первичного рассмотрения документов в МФЦ, в соответствии с регламентом создания, использования, хранения и уничтожения электронных документов. Передача документов на согласование осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключаемыми с соответствующими органами власти и (или) организациями, участвующими в предоставлении Услуг.

3.4. Сотрудник, ответственный за рассмотрение документов, оказывает заявителям содействие в получении документов, необходимых для предоставления Услуги, путем направления запросов в соответствующие органы и организации, участвующие в предоставлении Услуги.

3.5. Сотрудник, ответственный за рассмотрение документов:  
информирует заявителя о сроке предоставления запрашиваемых документов;

контролирует своевременность поступления результатов предоставления Услуги из соответствующих органов и (или) организаций - исполнителей;

координирует деятельность специалистов органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуги;

передает запросы и полный комплект документов в отдел доставки документов для передачи их в органы, непосредственно оказывающие Услуги.

3.6. Сформированный окончательно пакет документов, необходимый для оказания Услуги, доставляется сотрудником МФЦ, ответственным за доставку документов, в орган, непосредственно предоставляющий Услугу, где специалист данного органа выдает расписку о принятии предоставленных документов. Выданная расписка с сотрудником, ответственным за доставку документов, возвращается в МФЦ.

3.7. Сотрудник, ответственный за доставку документов, ведет журнал доставки документов, сведения из которого заносятся в Электронный журнал.

#### 4. Порядок выдачи заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги

4.1. В соответствии с Административным регламентом конечным результатом предоставления Услуги может являться:

запрашиваемый заявителем документ как результат оказания Услуги (далее - Итоговый документ);

мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

4.2. В случае, если заявителем выбран способ получения результата по почте, то сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, изготавливает электронную копию документа, подтверждающего направление заявителю по почте результатов предоставления Услуги, и прикрепляет его к пакету документов, хранящемуся в электронном виде. В Электронном журнале и книге выданных документов делается отметка о выдаче Итогового документа.

4.3. В случае, если заявителем выбран способ получения результата предоставления Услуги лично при обращении в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, уведомляет заявителя о возможности получения Итогового документа путем направления ему соответствующего сообщения заказным письмом, а также информирует посредством телефонной или факсимильной связи, а при наличии - по электронной почте.

4.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, если это требуется в соответствии с Административным регламентом, одновременно уведомляет заявителя о необходимости предоставить квитанцию об оплате государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий (при условии, что квитанция не была приложена к представленному комплекту документов).

4.5. Заявитель для получения Итогового документа представляет:

документ, удостоверяющий личность;

квитанции об оплате государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий;

расписку о приеме документов.

4.6. При обращении заявителя в МФЦ для получения Итогового документа сотрудник, ответственный за выдачу документов:

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя;

проверяет наличие квитанции об оплате государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий для получения результата предоставления Услуги;

проверяет у заявителя наличие расписки о приеме документов;

находит сформированное дело заявителя с Итоговым документом и распиской о приеме документов.

При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, проверяет срок действия документа; наличие записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи и фамилии должностного лица, оттиска печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя.

От имени физических лиц Итоговый документ могут получить законные представители, представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

От имени юридических лиц Итоговый документ могут получить лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации и учредительными документами без доверенности, а также представители юридических лиц в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

4.7. При обращении заявителя в МФЦ для получения Итогового документа сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов, формирует с использованием программных средств расписку о получении результата предоставления Услуги и иных документов, предназначенных для выдачи заявителю, после чего выдает документы заявителю. При этом заявитель ставит дату получения документов и подпись в книге учета выдаваемых документов, а также на экземпляре расписки о получении документов.

4.8. В случае, если необходима государственная регистрация Итогового документа, сотрудник МФЦ, уполномоченный нотариально удостоверенной доверенностью, передает документ на государственную регистрацию. При этом сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, содействует заявителю в оформлении заявления о государственной регистрации в соответствии с требованиями Административного регламента с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно указывает на заявлении свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), ставит дату и подпись.

В случае, если нотариально удостоверенная доверенность на сотрудника МФЦ не оформлена, заявитель самостоятельно предпринимает действия, необходимые для регистрации Итогового документа. При этом сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, оказывает содействие заявителю в оформлении заявления о государственной регистрации в соответствии с требованиями Административного регламента с использованием программных средств.

4.9. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов по результатам предоставления Услуги не должно превышать 30 минут.

4.10. После выдачи Итогового документа регистрационная запись, открытая на данного заявителя в Электронном журнале, закрывается, а комплект документов формируется в дело для сдачи его в архив.

4.11. Основанием для отказа в выдаче Итогового документа является:  
обращение заявителя о выдаче Итогового документа ранее установленного срока;  
отзыв заявителем своего заявления об оказании Услуги;  
отсутствие у лица надлежащим образом оформленных полномочий на получение Итогового документа;

непредставление заявителем документов, свидетельствующих об оплате государственной пошлины и (или) иной платы за совершение юридически значимых действий для получения результата предоставления Услуги.

При наличии оснований для отказа в выдаче Итогового документа заявителю в устном или по требованию заявителя письменном виде разъясняются причины отказа в предоставлении результата оказания Услуги.

Отказ в выдаче Итогового документа может быть обжалован заявителем руководителю МФЦ, в Межведомственную комиссию по рассмотрению споров в порядке досудебного обжалования (далее - Межведомственная комиссия) либо в судебном порядке.

## 5. Требования к архивированию и хранению документов, образующихся в результате деятельности МФЦ

5.1. Обращения заявителей и прилагаемые к ним документы, по которым приняты решения, формируются в дела и передаются на хранение в архив МФЦ.

5.2. Сотрудник МФЦ, ответственный за учет и хранение документов, при необходимости предоставляет запрашиваемые обращения и прилагаемые к ним документы сотрудникам МФЦ.

5.3. Сотрудник МФЦ, ответственный за учет и хранение документов, ведет картотеку в бумажном и электронном виде.

5.4. Невостребованный Итоговый документ хранится в течение установленного срока его действия, но не более одного года со дня его поступления, изготовления либо оформления сотрудниками МФЦ, затем передается на хранение в архив МФЦ.

5.5. Установить срок хранения документов, представленных заявителем для оказания Услуги, и иных документов по исполненному заявлению в 3 года с установленной даты выдачи заявителю Итогового документа, мотивированного отказа либо, в случае невостребованности заявителем подготовленного запрашиваемого документа, до даты окончания срока его действия, если иное не определено законодательством Российской Федерации, Самарской области.

5.6. По истечении срока хранения невостребованного запрашиваемого документа указанный документ считается недействительным и подлежит уничтожению в установленном порядке, если иное не определено законодательством Российской Федерации, Самарской области.

## 6. Порядок рассмотрения запросов и обращений граждан и юридических лиц



6.1. МФЦ осуществляет подготовку ответов на запросы и обращения, поступившие в МФЦ, в письменной или электронной форме. Ответ направляется авторам запроса (обращения) в письменной форме за подписью руководителя МФЦ не позднее чем в 10-дневный срок с даты регистрации обращения по адресу, указанному в обращении.

Письменные обращения, содержащие вопросы, не подлежащие рассмотрению в МФЦ, направляются в 2-дневный срок иному органу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается заявителю.

6.2. О поступивших в МФЦ письменных обращениях граждан и юридических лиц докладывают руководителю МФЦ.

Обращения граждан, содержащие обжалования на действия (бездействия) и решения, принятые в ходе предоставления Услуги, направляются в Межведомственную комиссию для рассмотрения и подготовки ответа. В этом случае ответ заявителю дается руководителем Межведомственной комиссии с информированием заявителя о принятом решении.

6.3. Ответ на обращение не дается в случае, если в обращении не указаны фамилия и почтовый адрес гражданина, текст обращения не поддается прочтению либо содержит нецензурные выражения. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

6.4. Обращение гражданина считается рассмотренным, если разрешены все поставленные в нем вопросы, приняты все необходимые меры и направлен письменный ответ. Обращение, на которое был дан ответ, подлежит дополнительному рассмотрению руководителем МФЦ в случае указания в обращении новых сведений, имеющих значение для разрешения поставленных в нем вопросов, либо в случае изменения нормативно-правового регулирования в сфере, касающейся решения вопросов, содержащихся в обращении.

6.5. Руководитель МФЦ обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и организаций, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер рассмотренных обращений организаций;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан и организаций.

6.6. Для приема обращений граждан в форме электронных сообщений (Интернет - обращения) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее порядок заполнения заявителем реквизитов, необходимых для рассмотрения и письменного ответа. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

6.7. В случае, если в Интернет - обращении заявителем указан адрес электронной почты, то уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении обращения с мотивированным обоснованием причин отказа направляется по указанному адресу, после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

6.8. Основанием для отказа в рассмотрении Интернет - обращения является:

указание автором недействительных сведений о себе и (или) адреса для ответа;

направление обращения, не подлежащего рассмотрению в соответствии с п. 6.3 Регламента;

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

## 7. Порядок информирования и консультирования граждан и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

7.1. Информирование и консультирование физических и юридических лиц по вопросам, связанным с предоставлением Услуг, осуществляется по телефону, по электронной почте, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети общего пользования "Интернет", при личном обращении заявителей в МФЦ, посредством информационных стендов, расположенных в МФЦ.

7.2. Гражданину, обратившемуся в МФЦ, гарантируется предоставление следующей информации:

о перечне Услуг, предоставление которых обеспечивается МФЦ;

о перечне документов, необходимых для получения Услуги;

о графике работы МФЦ, о времени приема и выдачи документов;

о процедуре предоставления и сроках оказания Услуг;  
о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

7.3. Сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, по запросу заявителей предоставляет информацию о ходе рассмотрения их заявлений, а также сообщает:

об отказе в предоставлении Услуги;

о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

О сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителем сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, сообщает по указанному в заявлении телефону и (или) электронной почте.

#### Информирование при письменном обращении заявителей

7.4. Заявитель может представить письменное обращение лично в МФЦ, направить его почтовым отправлением или по электронной почте.

Письменные обращения заявителей по вопросам о порядке, способах и условиях получения Услуг рассматриваются сотрудниками МФЦ с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации обращения в МФЦ. Информирование заявителей по электронной почте после регистрации поступившего обращения в установленном в МФЦ порядке делопроизводства осуществляется сотрудником МФЦ, ответственным за информирование, не позднее 3 дней с момента регистрации.

7.5. При личном обращении заявителей с письменным обращением сотрудник МФЦ, ответственный за прием корреспонденции, принимает представленное письменное обращение, проверяет наличие фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ. По просьбе заявителя на втором экземпляре его письменного обращения сотрудник МФЦ, ответственный за прием корреспонденции, проставляет отметку о принятии обращения с указанием фамилии, инициалов, должности сотрудника, принявшего обращение, и даты приема.

7.6. Сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, осуществляет подготовку ответа на обращение заявителя в доступной для восприятия получателем Услуги форме. Содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение заявителя сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), а также номер телефона для справок.

При подготовке ответа на письменное обращение заявителя сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, может использовать макеты раздаточных материалов в электронном виде и в виде печатных материалов.

7.7. Руководитель МФЦ подписывает подготовленный ответ, после чего сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, направляет его по адресу, указанному в письменном обращении.

7.8. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника МФЦ, а также членов его семьи, сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

7.9. В случае, если в обращении заявителя содержатся вопросы, не относящиеся к установленной сфере деятельности МФЦ, сотрудник МФЦ в 2-дневный срок со дня регистрации обращения информирует заявителя о невозможности предоставления ему информации по существу поставленных в обращении вопросов и о переадресации его обращения в органы государственной власти или органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение данных вопросов, а также о праве заявителя самостоятельно обратиться в соответствующие органы государственной власти или органы местного самоуправления.

#### Информирование заявителей по телефону

7.10. Информирование заявителей по телефону о порядке, способах и условиях получения Услуг осуществляется:

средством единого справочного телефона МФЦ сотрудниками МФЦ, ответственными за информирование (консультирование) по телефону;  
автоинформированием.

7.11. При ответах на телефонные звонки сотрудники МФЦ, ответственные за информирование по телефону, подробно, в вежливой и корректной форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с

информации о наименовании организации, в которую обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности сотрудника МФЦ, принявшего телефонный звонок.

Телефонные звонки от заявителей по единому справочному телефону МФЦ о порядке, способах и условиях получения Услуг принимаются в соответствии с графиком работы МФЦ. Время разговора не должно превышать 10 минут.

7.12. Посредством единого справочного телефона МФЦ заявители могут получить информацию о:

перечне Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечне документов, необходимых для предоставления Услуг;

требованиях к оформлению комплекта документов;

возможностях и способах заполнения заявления об оказании Услуг;

последовательности административных процедур предоставления Услуг;

режиме работы МФЦ;

полном почтовом адресе МФЦ для предоставления комплекта документов по почте;

адресе официального интернет-сайта МФЦ, а также официальных Интернет-сайтах органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг.

7.13. Сотрудники МФЦ, ответственные за информирование по телефону, в обязательном порядке информируют заявителей о:

приостановлении сроков предоставления Услуги;

отказе в предоставлении Услуги;

сроках подготовки Итогового документа и возможности его получения.

Кроме того, информация о приостановлении сроков предоставления Услуги или об отказе в предоставлении Услуги направляется заявителю заказным письмом и, при наличии соответствующих данных в заявлении, направляется по электронной почте.

Информация о сроках подготовки Итогового документа и возможности его получения заявителем сообщается при подаче документов и при возобновлении течения срока предоставления Услуги после его приостановления, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону и (или) адресу электронной почты.

7.14. В случае, если предоставление информации, необходимой заявителю, не представляется возможной посредством единого справочного телефона, сотрудник МФЦ, принявший телефонный звонок, разъясняет заявителю право обратиться с письменным обращением в МФЦ и требования к оформлению обращения.

7.15. Сотрудники МФЦ, ответственные за информирование по телефону, при получении запроса:

называют организацию, которую они представляют;

представляются и называют свою должность;

предлагают абоненту представиться;

выслушивают и уточняют при необходимости суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дают ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагают абоненту перезвонить в определенный день и в определенное время;

к назначенному сроку подготавливают ответ по вопросам заявителей в случае необходимости при взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг (в соответствии с заключаемыми соглашениями).

Во время разговора ответственные за информирование по телефону сотрудники МФЦ должны произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на другой аппарат.

7.16. Информирование заявителей о порядке, способах и условиях получения Услуг может осуществляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации по следующим вопросам:

режим работы МФЦ;

полный почтовый адрес МФЦ;

адрес официального интернет-сайта МФЦ;

номер единого справочного телефона МФЦ.

#### Информирование при устном личном обращении заявителей

7.17. При устном личном обращении заявителей информация о порядке, способах и условиях получения Услуг предоставляется сотрудниками МФЦ, ответственными за информирование (консультирование), в форме консультаций.

7.18. При устном личном обращении заявитель может выбрать два варианта информирования (консультирования):

в режиме общей очереди в дни приема заявителей сотрудниками МФЦ, ответственными за информирование (консультирование);  
по предварительной записи.

7.19. Для получения информации (консультации) о порядке, способах и условиях получения Услуг непосредственно в день обращения заявителя среднее время ожидания очереди не должно превышать 20 - 30 минут.

7.20. Для получения информации (консультации) о порядке, способах и условиях получения Услуг по предварительной записи сотрудник МФЦ, ответственный за информирование, назначает время, удобное заявителю, с учетом текущей очереди.

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении заявителя, так и по телефону путем внесения информации в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажном или электронном носителе. Заявителю сообщается время и кабинет в помещении МФЦ, в который ему следует обратиться за информацией (консультацией).

7.21. Информация (консультация) при устном личном обращении заявителей предоставляется по следующим вопросам:

- перечень Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- нормативные правовые акты, на основании которых предоставляются Услуги в МФЦ;
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- требования к оформлению и заполнению заявления и необходимых документов;
- срок предоставления Услуги;
- последовательность административных процедур при предоставлении Услуги.

7.22. При устном личном запросе заявителя о предоставлении информации (консультации) сотрудник МФЦ, ответственный за информирование (консультирование), приглашает заявителя в помещение, где проводится информирование (консультирование).

7.23. При устном личном обращении заявителей сотрудник МФЦ, ответственный за информирование (консультирование), обязан:

- предложить заявителю представиться;
- выслушать вопрос;

уточнить у заявителя, какие сведения ему необходимы и в какой форме желает получить ответ;

- определить уровень сложности запроса;
- дать ответ в рамках своей компетенции в форме, удобной для заявителя.

По просьбе заявителя сотрудники МФЦ, ответственные за информирование (консультирование), предоставляют для ознакомления Административные регламенты.

7.24. В случае, если устный ответ на запрос не носит исчерпывающего характера, заявителю разъясняется порядок направления запроса в письменной форме, а также другие способы получения информации в соответствии с действующим законодательством.

В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, сотрудник МФЦ, ответственный за информирование (консультирование), назначает заявителю удобное для него время для получения окончательного и полного ответа на поставленные вопросы.

#### Публичное информирование заявителей МФЦ

7.25. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения информационных материалов в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети общего пользования "Интернет", на информационных стендах, в буклетах, брошюрах, информационных листках.

7.26. Сотрудник МФЦ, ответственный за публичное информирование, формирует информацию для размещения в СМИ, на интернет-ресурсах, информационных стендах органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.) с учетом особенностей источника размещения информации.

7.27. Сотрудник МФЦ, ответственный за публичное информирование, имеет право в целях подготовки указанной информации привлекать специалистов, обладающих знаниями в области информационных технологий, дизайнеров, редакторов, корректоров и других специалистов, обладающих знаниями в области психологии восприятия информации.

7.28. На Интернет-сайте МФЦ должна содержаться следующая информация по вопросам о порядке, способах и условиях получения Услуг:

- местонахождение, схема проезда, номера единого справочного телефона и телефона - автоинформатора, график приема заявителей в МФЦ;

перечень Услуг, которые предоставляются на базе МФЦ;  
местонахождение, график работы, номера справочных телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
перечень категорий заявителей, имеющих право на получение Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
перечень документов, необходимых для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
формы и образцы заполнения заявлений для получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ, с возможностями он-лайн заполнения, проверки и распечатки;  
рекомендации и требования к заполнению заявлений;  
формы и образцы платежных документов об уплате государственной пошлины и иных юридически значимых действий, совершаемых при предоставлении соответствующей Услуги, с возможностями он-лайн заполнения, проверки и распечатки;  
извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
административные процедуры предоставления Услуг, предоставляемых на базе МФЦ (в виде блок-схем);  
основания для отказа в предоставлении Услуг;  
таблица сроков предоставления Услуг в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе с указанием среднего времени ожидания в очереди, времени приема документов и т.д.;  
порядок информирования о ходе предоставления соответствующей Услуги;  
порядок обжалования решений, действий (бездействий) уполномоченных органов и их должностных лиц, организаций, участвующих в предоставлении Услуг, и их сотрудников, принимаемых и совершаемых при предоставлении Услуг;  
ответы на наиболее часто задаваемые вопросы получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии) ответственных сотрудников МФЦ, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты.

7.29. Информационные стенды подразделяются на стенды с постоянной информацией и стенды с изменяемой информацией.

По типу размещения стенды подразделяются на внутренние (находящиеся в помещениях МФЦ) и внешние (размещаемые в других организациях или общественных местах).

7.30. На информационных стендах, размещаемых в помещениях МФЦ, должна содержаться следующая информация:

местонахождение, график (режим) работы МФЦ, номера единого справочного телефона и телефона - автоинформатора, адрес интернет-сайта и электронной почты МФЦ;  
перечень Услуг, которые предоставляются на базе МФЦ;  
местонахождение (схема размещения), график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
перечень категорий заявителей, имеющих право на получение Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
перечень документов, необходимых для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ, и требования к ним;  
формы и образцы заполнения заявлений для получателей Услуг, предоставляемых на базе МФЦ, и требования к ним;  
административные процедуры предоставления Услуг, предоставляемых на базе МФЦ (в виде блок-схем);  
основания для отказа в предоставлении Услуг;  
таблица сроков предоставления Услуг в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе среднего времени ожидания в очереди, времени приема документов и т.д.;  
порядок информирования о ходе предоставления Услуги;  
порядок обжалования решений, действий (бездействий) органов, должностных лиц и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;  
схема размещения сотрудников МФЦ.

7.31. На информационных стендах, размещаемых в помещениях органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, может содержаться следующая информация о порядке, способах и условиях получения Услуг на базе МФЦ:

месторасположение, график (режим) работы МФЦ, номера единого справочного телефона и телефона - автоинформатора, адрес официального интернет-сайта и электронной почты МФЦ;  
перечень Услуг, которые предоставляются на базе МФЦ;

актуальная, полная и разъясняющая информация, необходимая для получения Услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

иная информация, способствующая пропаганде обращения граждан и юридических лиц за получением Услуг на базе МФЦ.

7.32. При размещении информации в СМИ сотрудник МФЦ, ответственный за публичное информирование, осуществляет отбор средств радио- и телевидения, периодических изданий путем проведения маркетинговых исследований, социологических замеров среди получателей Услуг, торгов на размещение заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для государственных и муниципальных нужд, изучения рейтингов СМИ.

При отборе СМИ учитываются тираж, территория распространения, периодичность издания или выхода в эфир, стоимость размещения информации.

7.33. Сотрудники МФЦ, ответственные за публичное информирование, ежемесячно формируют типовые вопросы граждан и организаций, поступающие при устном информировании лично или по телефону, и ответы на них.

Подготовленные ответы размещаются на официальном Интернет-сайте МФЦ, Интернет-сайтах органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, в информационных листках.

7.34. Периодичность устных публичных выступлений и ответственные за организацию устного публичного информирования должностные лица определяются руководителем МФЦ в зависимости от информационных потребностей получателей Услуг с учетом утверждения и внесения изменений в Административные регламенты.

Уполномоченные для организации устного публичного информирования сотрудники МФЦ осуществляют подготовку проведения устного публичного информирования посредством выступлений по телевидению и радио, на совещаниях, семинарах, круглых столах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

7.35. При организации проведения семинаров, совещаний, круглых столов уполномоченные для организации устного публичного информирования сотрудники МФЦ:

определяют цель проведения семинара (совещания, круглого стола) на основе изучения мнений и запросов потребителей Услуг;

составляют программу семинара (совещания, круглого стола);

согласовывают с руководителем МФЦ и руководителями органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, кандидатуры специалистов, выступающих на семинаре (совещании, круглом столе);

размещают не менее чем за две недели до проведения мероприятия объявление о его проведении (семинара, совещания, круглого стола) на информационных стендах в МФЦ, на официальном Интернет-сайте МФЦ и Интернет-сайтах органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, в СМИ.

Заявители должны иметь возможность задать вопросы по теме мероприятия (семинара, совещания, круглого стола) посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", телефонов справочной службы, электронной почты.

7.36. Публичное письменное информирование может осуществляться путем распространения раздаточных информационных материалов.

Раздаточные информационные материалы (информационные листки, брошюры, буклеты и т.п.) размещаются в помещениях, предназначенных для приема заявителей, информационных залах, залах обслуживания, а также в органах и организациях, участвующих в предоставлении Услуг, и раздаются на сходах граждан, в местах массового собрания граждан (в кредитных организациях, организациях связи, учебных и медицинских учреждениях и др.).

#### Требования к порядку организации процесса информирования о предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

7.37. В случае, если заявитель запрашивает информацию, предоставление которой не входит в компетенцию сотрудника МФЦ, заявителю разъясняется право на получение такой информации из иных источников или от органов государственной власти и (или) органов местного самоуправления, уполномоченных на ее предоставление.

7.38. Сотрудник МФЦ при предоставлении заявителю информации обязан соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет коммерческую, служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники МФЦ не вправе предоставлять сведения по вопросам, не относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ.

7.39. Для организации непрерывного информирования физических и юридических лиц применяется сменный график работы.

7.40. В целях обеспечения комфортных условий обслуживания получателей Услуг в помещении МФЦ организуется сектор ожидания приема, оборудованный креслами и столами (стойками), предназначенными для оформления документов. Помещение МФЦ должно быть оборудовано туалетными комнатами и местами хранения верхней одежды. В летнее время (с июня по август) в зале ожидания приема должен работать кондиционер. На столах (стойках) должна находиться писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для оформления необходимых документов.

7.41. В целях информирования заявителей о фамилиях, отчествах (последнее - при наличии) и должностях сотрудников МФЦ, осуществляющих информирование заявителей, сотрудники МФЦ должны быть обеспечены личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности, которые крепятся с помощью зажимов к одежде, либо настольными табличками аналогичного содержания.

## 8. Требования к организации предоставления дополнительных услуг в МФЦ

8.1. В здании МФЦ для удобства заявителей организуется и обеспечивается предоставление дополнительных услуг: фотографирование, ксерокопирование, юридические консультации, услуги по оплате жилья, коммунальных услуг и иных платежей, услуги общественного питания и т.п.

8.2. В целях совершения нотариальных действий для удобства заявителей в помещении МФЦ целесообразно расположить нотариальную контору с графиком работы, совпадающим с графиком работы МФЦ.

8.3. В зале приема и ожидания посетителей МФЦ размещается копировальная и факсимильная аппаратура с целью предоставления заявителям возможности их использования.

Сотрудник МФЦ, ответственный за предоставление дополнительных услуг:

организует использование копировальной и факсимильной аппаратуры;

оказывает заявителям необходимую помощь и дает разъяснения по вопросам предоставления дополнительных услуг;

выписывает квитанции об оплате дополнительных услуг.

Сотрудник МФЦ, ответственный за предоставление дополнительных услуг, в зале ожидания обеспечивает возможность пользования интернет-ресурсами (в частности, электронной почтой).

8.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за предоставление дополнительных услуг, организует взаимодействие с сотрудниками органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг (в соответствии с заключаемыми соглашениями), для непосредственного взаимодействия с заявителями в случаях, когда такое непосредственное взаимодействие определено действующим законодательством.

8.5. Дополнительные услуги в МФЦ оказываются на возмездной основе.

## 9. Контроль за соблюдением сроков подготовки и выдачи документов в МФЦ, порядок предоставления отчетности

9.1. Контроль за соблюдением сроков подготовки и выдачи документов в МФЦ в соответствии с Административными регламентами взаимодействия осуществляет руководитель МФЦ и (или) его заместитель.

9.2. Ежемесячно до 5-го числа месяца руководители отделов МФЦ представляют руководителю МФЦ информацию о количестве обращений, поступивших за предшествующий месяц, количестве выданных документов, а также о количестве документов, не выданных в установленный срок, с указанием причин и принятых мер по их устранению.

9.3. За несвоевременную подготовку и выдачу документов и иные нарушения при их подготовке и выдаче заявителям виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность за организацию работы МФЦ возлагается на руководителя МФЦ.

9.4. Контроль за достижением показателей результативности реализации Административных регламентов предоставления Услуг на базе МФЦ осуществляется в форме текущего контроля оперативной деятельности и проведения периодического мониторинга исполнения Административных регламентов соответствующими органами исполнительной власти или органами местного самоуправления.

9.5. Контроль за достижением значений показателей эффективности деятельности МФЦ включает анализ степени достижения плановых значений данных показателей на основе достигнутых результатов деятельности МФЦ по итогам отчетного периода, а также рассмотрение

жалоб физических и юридических лиц по вопросам качества обслуживания и предоставления Услуг на базе МФЦ.

#### 10. Порядок взаимодействия МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области и органами местного самоуправления

10.1. Взаимодействие территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области и органов местного самоуправления при предоставлении Услуг на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, заключаемыми Организатором МФЦ с соответствующими территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Самарской области и органами местного самоуправления, и Административными регламентами взаимодействия.

10.2. В соглашении о взаимодействии могут быть предусмотрены:  
объем делегированных МФЦ административных процедур при предоставлении Услуг;  
права, обязанности и ответственность сторон при предоставлении Услуг;  
предельные сроки выполнения участниками соглашения административных процедур, необходимых для предоставления Услуги;  
порядок и формы взаимодействия участников соглашения при предоставлении Услуг;  
возможность оформления доверенностей сотрудникам МФЦ на осуществление приема и выдачи документов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации;  
возможность присутствия в МФЦ ответственных должностных лиц органов власти и организаций, если это необходимо для обеспечения взаимодействия с гражданами при предоставлении Услуг;

формы и условия доступа сотрудников МФЦ к необходимым базам данных органов и организаций (в том числе электронным) при предоставлении Услуг на базе МФЦ.

10.3. Сроки получения необходимой информации устанавливаются Административными регламентами взаимодействия.

#### 11. Порядок организации деятельности по досудебному обжалованию действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственных и (или) муниципальных услуг на базе МФЦ

11.1. Заявители и их представители, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке, в соответствии с настоящим Регламентом вправе обжаловать в досудебном порядке:

отказ в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги;  
отказ в выдаче документа, являющегося результатом предоставления Услуги.

Необоснованное затягивание установленных настоящим Регламентом сроков осуществления административных процедур, а также другие действия (бездействие) и решения территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Самарской области, органов местного самоуправления и их должностных лиц, а также организаций, участвующих в предоставлении Услуг, могут быть обжалованы в Межведомственную комиссию, если иное не предусмотрено законом.

Информация о порядке досудебного разрешения споров и рассмотрения претензий размещается на официальном Интернет-сайте и информационных стендах МФЦ.

11.2. Обращение (претензия) может быть подано заявителем, права которого нарушены в процессе предоставления Услуги, а также его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

11.3. Обращение (претензия) заявителя должно содержать следующую информацию:  
фамилия, имя, отчество гражданина, место жительства или пребывания;  
наименование органа или организации, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии сведений), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

содержание нарушенных прав и законных интересов, а также противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его обращения;

личная подпись заявителя и дата.



Отсутствие в письменном обращении любой другой информации не может являться основанием для отказа в принятии и рассмотрении обращения (претензии).

Заявитель может внести в обращение (претензию) любые дополнительные сведения и ходатайства, имеющие, по его мнению, значение для объективного рассмотрения обращения.

11.4. Вопрос о принятии обращения (претензии) к рассмотрению Межведомственной комиссией принимается руководителем МФЦ в 2-дневный срок со дня его регистрации.

Обращение (претензия) должно быть рассмотрено Межведомственной комиссией и решение принято в срок, не превышающий двух недель со дня его поступления в Межведомственную комиссию.

11.5. Обращения (претензии) могут быть поданы в Межведомственную комиссию в устной или письменной форме, а также в форме электронных сообщений.

11.6. Обращение (претензия) не подлежит рассмотрению в случаях:

отсутствия обязательных реквизитов письменного обращения и указаний на предмет обжалования;

подачи обращения (претензии) лицом, не имеющим полномочий действовать от имени заявителя;

получения документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в обращении (претензии);

установления факта, что гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если в обращении (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его обращения (претензии) в трехдневный срок со дня его получения.

11.7. В состав Межведомственной комиссии включаются должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, представители Правительства Самарской области, представители общественных организаций и объединений, а также эксперты, обладающие необходимыми знаниями, опытом и квалификацией, позволяющими участвовать в рассмотрении обращений (претензий) и урегулировании споров.

Возглавляет Межведомственную комиссию председатель.

Вопросы, возникающие при рассмотрении спора Межведомственной комиссией, разрешаются его составом большинством голосов. Никто из лиц, входящих в состав Межведомственной комиссии, не вправе воздержаться от голосования. Председатель Межведомственной комиссии голосует последним. При равенстве голосов голос председателя Межведомственной комиссии является решающим.

Член Межведомственной комиссии, не согласный с решением большинства, обязан подписать это решение и вправе изложить в письменном виде свое особое мнение, которое объявляется и приобщается к рассмотренному делу.

11.8. При урегулировании споров и рассмотрении претензий члены Межведомственной комиссии осуществляют проверку законности и обоснованности принятия решений, действий или бездействий должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников органов и организаций, участвующих в предоставлении Услуг, запрашивают объяснительные (служебные) записки и иные необходимые документы.

11.9. Заявитель, выразивший претензию, может присутствовать лично на заседаниях Межведомственной комиссии или направить своего законного представителя.

11.10. Специалист отдела по работе с заявителями не позднее чем за пять календарных дней до проведения заседания Межведомственной комиссии информирует заявителя, выразившего претензию, или его законного представителя о сроке и месте проведения заседания Межведомственной комиссии письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте.

11.11. Заявитель, выразивший претензию, может подать ходатайство об изменении сроков проведения заседания Межведомственной комиссии, состава членов Межведомственной комиссии, а также обратиться с другими вопросами, указав причины и обоснование ходатайства.

Заявители, выразившие претензии, могут письменно уведомить об отказе участвовать в заседании Межведомственной комиссии.

В случае отказа заявителя, выразившего претензии, лично участвовать в заседаниях Межведомственной комиссии необходимые материалы и проект решения Межведомственной

комиссии по результатам разрешения спора или рассмотрения претензии направляются ему по почте или с использованием средств факсимильной и электронной связи, информационно-телекоммуникационной сети общего пользования "Интернет".

11.12. Споры считаются разрешенными, если между заявителем, выразившим претензию, и Межведомственной комиссией по взаимному согласию достигнут консенсус, что отражается в протоколе, который подписывается заявителем и председателем Межведомственной комиссии.

По результатам разрешения спора или рассмотрения претензии на основании протокола оформляется решение Межведомственной комиссии, в котором могут быть указаны сроки принятия мер по устранению выявленных нарушений, восстановлению нарушенных прав и законных интересов заявителя, выразившего претензии, причины и основания невозможности удовлетворения претензий, разрешения спора в пользу заявителя.

В решении Межведомственной комиссии могут содержаться рекомендации по организации работы и проведению контроля за процедурами предоставления Услуг, наложению взысканий на лиц, допустивших нарушение прав и законных интересов заявителей, иные положения, направленные на совершенствование административных процедур и повышение качества предоставления Услуг.

В случае невозможности удовлетворения претензий заявителя либо разрешения спора в его пользу в решении также указывается инстанция, в которую заявитель вправе обратиться далее.

11.13. Каждый заявитель имеет право получить, а Межведомственная комиссия обязана ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

11.14. На основе принятых Межведомственной комиссией решений формируется Реестр решений Межведомственной комиссии. Работу по ведению Реестра решений Межведомственной комиссии осуществляет МФЦ.

11.15. Бланки стандартной формы письменных обращений в Межведомственную комиссию должны находиться в свободном доступе и в достаточном количестве в операционном зале МФЦ. При этом на специально оборудованных стендах размещаются образцы заполнения обращений и указываются все необходимые для направления обращений реквизиты должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан и юридических лиц.

11.16. Организационно-техническое обеспечение деятельности Межведомственной комиссии осуществляет МФЦ.

Приложение N 3  
к Концепции  
создания многофункциональных центров  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Самарской области

**ТИПОВОЙ ПЕРЕЧЕНЬ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ  
НА БАЗЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

N п/п	Перечень услуг	Кем предоставляются
1. Услуги, предоставляемые территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Самарской области		
1.1	Проведение технической инвентаризации объектов капитального строительства	Самарский филиал Федерального государственного унитарного предприятия "Ростехинвентаризация - Федеральное БТИ"

1.2	Предоставление заинтересованным лицам сведений государственного земельного кадастра и сведений об объектах капитального строительства	Территориальный орган Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Самарской области
1.3	Предоставление заинтересованным лицам сведений государственного фонда данных, полученных в результате проведения землеустройства	
1.4	Предоставление заинтересованным лицам результатов государственной кадастровой оценки земель и иных объектов недвижимости в соответствии с законодательством Российской Федерации	
1.5	Постановка земельных участков и иных объектов недвижимости на государственный кадастровый учет	
1.6	Утверждение землеустроительной документации	
1.7	Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	
1.8	Прием и выдача документов, предоставление информации физическим и юридическим лицам о зарегистрированных правах на объекты недвижимого имущества	
1.9	Консультирование по вопросам государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним	
1.10	Предоставление налоговых вычетов	Управление Федеральной налоговой службы по Самарской области
1.11	Выдача выписки из единого государственного реестра юридических лиц и единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей	
1.12	Предоставление сведений, содержащихся в едином государственном реестре налогоплательщиков	
1.13	Постановка на учет, снятие с учета в налоговом органе физических лиц, не относящихся к индивидуальным предпринимателям	
1.14	Постановка на учет, снятие с учета в налоговом органе юридических лиц и индивидуальных предпринимателей	
1.15	Государственная регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и выдача документов, подтверждающих государственную регистрацию	
1.16	Прием от налогоплательщиков (индивидуальных предпринимателей и физических лиц) налоговых деклараций	
1.17	Регистрация книги учета доходов и расходов организаций и индивидуальных предпринимателей, применяющих упрощенную систему налогообложения	

1.18	Регистрация книги учета доходов и расходов организаций и индивидуальных предпринимателей, применяющих систему налогообложения сельскохозяйственных товаропроизводителей (единый сельскохозяйственный налог)	
1.19	Прием заявлений и выдача справки о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням и штрафам для индивидуальных предпринимателей	
1.20	Выдача налогоплательщикам информации о перечне налогов и сборов, установленных законодательством Российской Федерации о налогах, сборах, плательщиком которых он является	
1.21	Консультирование физических и юридических лиц по вопросам налогообложения	
1.22	Выдача разрешений на трудовую деятельность иностранному гражданину или лицу без гражданства, выдача в установленном порядке разрешений на привлечение работодателями, заказчиками работ (услуг) иностранных работников в Российскую Федерацию, а также разрешений на работу иностранным гражданам и лицам без гражданства	Управление Федеральной миграционной службы по Самарской области
1.23	Предоставление статуса вынужденного переселенца, продление срока его действия, учет вынужденных переселенцев	
1.24	Оформление и выдача гражданам Российской Федерации общегражданского заграничного паспорта	
1.25	Консультирование заявителей по вопросам выдачи иностранным гражданам и лицам без гражданства разрешения на временное проживание в Российской Федерации, либо вида на жительство в Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством	
1.26	Прием заявлений, жалоб и других обращений граждан о нарушениях трудовых прав	Государственная инспекция труда в Самарской области
1.27	Информирование и консультирование по вопросам соблюдения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права	
1.28	Информирование о выявленных нарушениях трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права	
1.29	Консультирование по вопросам пенсионного обеспечения	Территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации по Самарской области
1.30	Назначение и выплата пенсий по государственному пенсионному обеспечению	
1.31	Установление ежемесячной денежной выплаты федеральным льготникам	

1.32	Выдача фитокантинных сертификатов	Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Самарской области
1.33	Выдача охотничьих билетов	
1.34	Прием документов и выдача лицензии на вид деятельности, связанной с использованием возбудителей инфекционных заболеваний	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области
1.35	Прием документов и выдача лицензии на вид деятельности в области использования источников ионизирующего излучения	
1.36	Выдача свидетельств о государственной регистрации впервые внедряемых в производство и ранее не использовавшихся химических, биологических веществ и изготавливаемых на их основе препаратов, потенциально опасных для человека (кроме лекарственных средств)	
1.37	Выдача свидетельств о государственной регистрации отдельных видов продукции, представляющих потенциальную опасность для человека (кроме лекарственных средств)	
1.38	Выдача свидетельств о государственной регистрации отдельных видов продукции, в том числе пищевых продуктов, впервые ввозимых на территорию Российской Федерации	
1.39	Выдача судовых свидетельств на право плавания	
1.40	Выдача санитарно-эпидемиологических заключений о соответствии государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам видов деятельности (работ, услуг), продукции, проектной документации	
1.41	Консультирование по вопросам выдачи личных медицинских книжек	
1.42	Консультирование по вопросам выдачи санитарных паспортов на специально предназначенные или специально оборудованные транспортные средства для перевозки пищевых продуктов	
1.43	Консультирование по вопросам санитарного законодательства и защиты прав потребителей	
1.44	Прием обращений граждан, представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка	
1.45	Информирование физических и юридических лиц относительно осуществляемых Роспотребнадзором юридически значимых действиях, в том числе о порядке, способах и условиях получения государственных услуг	
2. Услуги, предоставляемые органами исполнительной власти Самарской области		

2.1	Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью	Министерство здравоохранения и социального развития Самарской области
2.2	Назначение и выплата ежемесячной доплаты к пенсии лицам, имеющим особые заслуги перед Самарской областью	
2.3	Назначение и выплата единовременного пособия при усыновлении (удочерении) ребенка-сироты, ребенка, оставшегося без попечения родителей	
2.4	Назначение и выплата единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву, и ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву	
2.5	Выплата государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам	
2.6	Выдача удостоверений участникам ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС	
2.7	Выдача удостоверений гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь или другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, инвалидам вследствие чернобыльской катастрофы	
2.8	Выдача удостоверений участникам ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении "МАЯК" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча	
2.9	Выдача удостоверений единого образца гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне	
2.10	Предоставление путевок на санаторно-курортное лечение работникам организаций бюджетной сферы Самарской области	
2.11	Оказание единовременной материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, проживающим на территории Самарской области	
2.12	Оформление права на получение социального обслуживания на дому, включая социально-бытовые, социально-медицинские услуги, и иной помощи	Государственные учреждения социального обслуживания Самарской области
2.13	Оформление документов для предоставления временного приюта в специализированных учреждениях социального обслуживания	
2.14	Оформление права на получение социального обслуживания в стационарных учреждениях социального обслуживания	
2.15	Выдача разрешений на строительство и ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства регионального значения	Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Самарской области

2.16	Предоставление информации и выписок из реестра имущества Самарской области	Министерство имущественных отношений Самарской области
2.17	Выдача доверенности для регистрации прав Самарской области на недвижимое имущество и сделок с ним	
2.18	Предоставление имущества Самарской области в безвозмездное пользование	
2.19	Предоставление земельных участков, находящихся в собственности Самарской области, в аренду	
2.20	Предоставление имущества Самарской области в аренду	
2.21	Предоставление земельных участков, находящихся в собственности Самарской области, в безвозмездное пользование	
2.22	Предоставление субсидий из средств областного бюджета гражданам, ведущим личное подсобное хозяйство, осуществляющим деятельность по производству и реализации сельскохозяйственной продукции на территории Самарской области	Министерство сельского хозяйства и продовольствия Самарской области
2.23	Предоставление субсидий из средств областного бюджета сельскохозяйственным производителям и организациям агропромышленного комплекса, осуществляющим свою деятельность на территории Самарской области, в целях возмещения затрат или недополученных расходов в связи с производством сельскохозяйственной продукции в части расходов на приобретение средств химизации	
2.24	Регистрация безработных граждан	Департамент труда и занятости населения Самарской области
2.25	Назначение и осуществление социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными	
2.26	Выдача заключений о привлечении и об использовании иностранных работников в соответствии с законодательством о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации	
2.27	Информирование о положении на рынке труда в Самарской области	
2.28	Государственная регистрация актов гражданского состояния	Управление записи актов гражданского состояния Самарской области
2.29	Консультирование граждан по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния	
2.30	Выдача архивных копий (выписок) о выделении земельных участков юридическим и физическим лицам	Управление государственной архивной службы Самарской области
2.31	Выдача справок о выделении квартир	
2.32	Выдача справок по запросам граждан	
3. Муниципальные услуги		

3.1	Выдача разрешения на строительство и ввод в эксплуатацию объекта капитального строительства местного значения	Орган местного самоуправления или структурное подразделение местной администрации, уполномоченные в сфере градостроительства и архитектуры
3.2	Выдача градостроительного плана	
3.3	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций, устанавливаемых на зданиях, сооружениях и элементах благоустройства муниципального образования	
3.4	Предоставление в собственность, аренду или в безвозмездное пользование земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования	Орган местного самоуправления или структурное подразделение местной администрации, уполномоченные в сфере управления имуществом
3.5	Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, под строительство: индивидуального жилого дома; объекта незавершенного строительства	
3.6	Предоставление земельных участков, находящихся в собственности муниципального образования, для целей, не связанных со строительством	
3.7	Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение	
3.8	Выдача разрешительных документов на перепланировку и (или) переустройство жилых помещений: без изменения назначения; с изменением назначения	
3.9	Выдача разрешения на установку временного сооружения (павильона, киоска)	
3.10	Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда	
3.11	Оформление права собственности на садовые и дачные участки в упрощенном порядке ("дачная амнистия")	
3.12	Признание граждан малоимущими и постановка их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда по договору социального найма	Орган местного самоуправления или структурное подразделение местной администрации, уполномоченные в сфере жилищных вопросов
3.13	Изготовление поэтажных планов зданий и сооружений с приведением экспликации помещений	МУП "Бюро технической инвентаризации"
3.14	Изготовление технического паспорта жилого помещения	
3.15	Присвоение адреса объекту недвижимости	
3.16	Предоставление социальных выплат гражданам, признанным нуждающимися в улучшении жилищных условий	Орган местного самоуправления или структурное подразделение местной администрации, уполномоченные в сфере социальной защиты населения



3.17	Назначение государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам	
3.18	Назначение пособия по беременности и родам	
3.19	Назначение единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности (до 12 недель)	
3.20	Назначение единовременного пособия при рождении ребенка	
3.21	Назначение ежемесячного пособия по уходу за ребенком	
3.22	Назначение пособия по уходу за ребенком до достижения им 1,5 лет	
3.23	Назначение и выплата ежемесячного пособия гражданам, воспитывающим детей в возрасте от 1,5 до 3 лет, не посещающих дошкольное образовательное учреждение	
3.24	Назначение ежемесячного пособия семье со среднедушевым доходом, размер которого не превышает величину прожиточного минимума, установленную в соответствии с Законом Самарской области "О прожиточном минимуме в Самарской области"	
3.25	Назначение ежемесячного пособия на питание беременным женщинам	
3.26	Назначение ежемесячного пособия на ребенка	
3.27	Назначение единовременного пособия при рождении в семье близнецов (двух и более детей)	
3.28	Назначение ежегодного единовременного пособия на ребенка к началу учебного года	
3.29	Назначение единовременного пособия при усыновлении (удочерении) ребенка-сироты, оставшегося без попечения родителей	
3.30	Назначение доплаты к ежемесячному пособию на ребенка	
3.31	Присвоение звания "Ветеран труда Самарской области", оформление, учет и выдача удостоверений ветерана труда Самарской области	
3.32	Назначение ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ): ветеранам труда; ветеранам военной службы; труженикам тыла; реабилитированным и признанным пострадавшими от политических репрессий	
3.33	Назначение ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным знаком "Почетный донор СССР", "Почетной донор России"	
3.34	Назначение пенсии за выслугу лет государственным гражданским служащим и муниципальным служащим	
3.35	Назначение ежемесячной денежной выплаты на оплату жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям лиц в соответствии с действующим законодательством	

3.36	Назначение компенсации страховых премий по договору обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (инвалидам, получившим транспортные средства через органы социальной защиты)	
3.37	Назначение компенсационных выплат членам семей погибших (умерших) военнослужащих	
3.38	Назначение социального пособия на погребение граждан, не работавших и не являвшихся пенсионерами на день смерти, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 196 дней беременности	
3.39	Назначение ежемесячной денежной компенсации в возмещение вреда гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, аварии на производственном объединении "Маяк", участникам ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС и приравненным к ним лицам	
3.40	Назначение ежемесячной денежной компенсации на приобретение продовольственных товаров инвалидам Чернобыльской АЭС, ликвидаторам аварии на Чернобыльской АЭС 1986 - 1987 гг.	
3.41	Назначение ежегодной компенсации за вред здоровью инвалидам Чернобыльской АЭС	
3.42	Назначение ежегодной компенсации на оздоровление ликвидаторам аварии на Чернобыльской АЭС	
3.43	Оформление документов на оплату дополнительного оплачиваемого отпуска гражданам, подвергшимся воздействию радиации, инвалидам Чернобыльской АЭС, ликвидаторам аварии на Чернобыльской АЭС, лицам, перенесшим лучевую болезнь вследствие воздействия радиации	
3.44	Оформление документов на оплату дополнительного оплачиваемого отпуска лицам, пострадавшим вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, получившим дозу облучения более 25 бэр	
3.45	Оформление документов для назначения пособия членам семей или лицам, взявшим на себя организацию похорон граждан, умерших вследствие лучевой болезни и других заболеваний, возникших в связи с Чернобыльской катастрофой, а также умерших граждан из числа инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы	
3.46	Оказание социально-консультативной помощи по вопросам социально-бытового и социально-медицинского обеспечения жизнедеятельности, психолого-педагогической помощи, социально-правовой защиты	

3.47	Оформление документов (удостоверений), предоставляющих право получения мер социальной поддержки отдельным категориям лиц, выдача которых относится к компетенции министерства здравоохранения и социального развития Самарской области	
3.48	Предоставление субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг	

---