|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

.

**Регламент**

 **работы Муниципального бюджетного учреждения**

**Павловского муниципального района Нижегородской области**

**«Многофункциональный центр предоставления**

**государственных и муниципальных услуг «Павловский»**

**1. Общие положения**

1. Настоящий регламент работы муниципального бюджетного учреждения Павловского муниципального района Нижегородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг «Павловский»» (далее - Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ) и Уставом муниципального бюджетного учреждения Павловского муниципального района Нижегородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг «Павловский»» (далее МФЦ)

2. Настоящий регламент определяет порядок деятельности МФЦ и документационного обеспечения работы муниципального бюджетного учреждения Павловского муниципального района Нижегородской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг «Павловский»» (далее - МФЦ).

3. Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области и Павловского муниципального района Нижегородской области, Уставом МФЦ, административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, соглашениями о взаимодействии с органами и (или) организациями, представляющими государственные и муниципальные услуги, иными нормативными правовыми актами.

4. В МФЦ предоставляются муниципальные услуги, перечень которых утверждается постановлением администрации Павловского муниципального района Нижегородской области.

5. Государственные услуги предоставляются в МФЦ на основании соглашений, заключаемых уполномоченным МФЦ с органами государственной власти.

**2. Место и график (режим) работы МФЦ с заявителями**

2.1. Юридический адрес МБУ МФЦ «Павловский»: 606100, Российская Федерация, Нижегородская область, город Павлово, улица Нижегородская, дом 12

Почтовые адреса:

- Нижегородская область, г. Павлово, ул. Нижегородская, д.12,

- Нижегородская область, Павловский р-он, г. Ворсма, ул. Калинина, д.10

Телефоны: (883171) 2-23-63, 2-23-60 (Павлово); (883171) 6-54-04 (Ворсма)

2.2. Работа в МФЦ организуется по следующему графику:

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | - с 09.00 до 18.00 часов; |
| вторник | - с 09.00 до 18.00 часов; |
| среда | - с 11.00 до 20.00 часов; |
| четверг | - с 09.00 до 18.00 часов; |
| пятница | - с 09.00 до 18.00 часов; |
| суббота | - с 09.00 до 14.00 часов; |
| воскресенье | выходной |

2.3. Время работы специалистов МФЦ устанавливается в соответствии с утвержденными в МФЦ графиками.

2.4. Информацию о месте нахождения и графике работы МФЦ можно получить:

-на официальном сайте органов местного самоуправления Павловского муниципального района;

- на официальном сайте МФЦ;

- на вывеске перед входом в здание МФЦ;

- на информационных стендах в МФЦ.

2.5. Приём документов от заявителей осуществляется специалистами МФЦ в день обращения заявителя или по предварительной записи заявителя на определённое время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

**3. Порядок информирования заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг работниками МФЦ**

3.1.Информирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг осуществляется:

3.1.1.на информационных стендах, расположенных в МФЦ;

3.1.2.непосредственно в МФЦ при личном консультировании;

3.1.3.с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

3.1.4.посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации.

3.2. Информирование заявителей осуществляется по вопросам:

 3.2.1.перечня документов, необходимых для оказания государственной или

муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3.2.2.размера необходимых платежей;

3.2.3.источника получения документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги;

3.2.4.времени приема и выдачи документов;

3.2.5.сроков оказания государственных (муниципальных) услуг;

3.2.6.порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания государственной или муниципальной услуги.

3.3.Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону), являются специалисты МФЦ.

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

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - 15 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МФЦ или сотрудника органа власти и (или) организации, непосредственно предоставляющей ту или иную услугу.

Сотрудники МФЦ, в случае если не могут содержательно ответить на вопрос гражданина, обязаны перезвонить заинтересованному лицу в течение двух дней.

3.4. С момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги при помощи телефона, электронной почты, посредством личного посещения МФЦ или на официальном сайте МФЦ.

3.5. Для получения сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителем указываются (называются) Ф.И.О. и реквизиты заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

**4. Сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги**

4.1.Сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги исчисляются в календарных днях, если иное не предусмотрено в нормативном правовом акте.

4.2.Срок предоставления государственной (муниципальной) услуги определяется административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги и исчисляется со дня регистрации документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, в органе, непосредственно предоставляющем государственную (муниципальную) услугу, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственной (муниципальной) услуги.

4.3.Результат предоставления государственной (муниципальной) услуги выдается (направляется) заявителю не позднее одного рабочего дня со дня его получения от органа власти, непосредственно предоставляющего государственную (муниципальную) услугу.

4.4.Срок исправления технических ошибок, допущенных при организации предоставления государственной (муниципальной) услуги, не должен превышать 5 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения от любого заинтересованного лица в письменной форме заявления об ошибке в записях.

4.5.Срок возврата документов при отзыве заявления не должен превышать 5 рабочих дней с момента получения от заявителя (представителя заявителя) в письменной форме заявления об отзыве заявления и возврате документов.

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

4.7.Срок ожидания в очереди при информировании, подаче заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**5. Способ предоставления государственных (муниципальных) услуг, порядок ведения реестров принятых и переданных дел**

5.1.Информирование, прием и выдача документов включает в себя следующие административные процедуры:

5.1.1.прием документов, регистрация документов, выдача заявителю расписки в получении документов с указанием их наименования, количества, порядкового номера, даты получения документов, ФИО, должности и подписи специалиста отдела приема и выдачи документов;

5.1.2.проверка правильности оформления и комплектности принятого специалистами отдела приема и выдачи документов пакета документов главными специалистами названного отдела.

5.1.3.передача курьеру пакета документов для доставки его в уполномоченный орган в установленные сроки;

5.1.4. представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

5.1.5.передача специалистом отдела приема и выдачи документов конечного результата государственной (муниципальной) услуги или мотивированного отказа в предоставлении услуги заявителю под роспись.

5.2. Информирование, прием и выдачу документов осуществляют специалисты отдела приема и выдачи документов МФЦ.

5.3. Все заявления на оказание государственных (муниципальных) услуг, поступившие в МФЦ, а также вся информация о ходе предоставления услуг, подлежат размещению в реестрах принятых и переданных дел.

5.4. В течение рабочего дня специалист отдела приема и выдачи документов формирует реестр принятых дел и передает его главному специалисту вместе с комплектами принятых от заявителей документов и расписками.

5.5. Главный специалист осуществляет проверку правильности и комплектности принятых документов, формирует реестр переданных дел и вручает его курьеру.

5.6. Главный специалист подшивает реестр переданных дел с проставленными отметками в накопительную папку. Накопительные папки формируются по месяцам.

**6. Порядок приема документов**

6.1. Основанием для начала исполнения государственной (муниципальной) услуги является обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги, непосредственно в МФЦ.

6.2. Заявитель может направить свое заявление с комплектом документов в письменной форме посредством почтового отправления или в электронной форме, если указанные способы предусмотрены действующим законодательством.

6.3. При обращении в электронной форме за получением государственной (муниципальной) услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ подписываются тем видом электронной подписи, допустимость использования которых установлена федеральными законами, регламентирующими порядок предоставления государственной или муниципальной услуги либо порядок выдачи документа, включаемого в пакет документов. В случаях если указанными федеральными законами используемый вид электронной подписи не установлен, вид электронной подписи определяется в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 № 634.

6.4. При обращении непосредственно в МФЦ специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

6.4.1. Устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица (при письменном обращении – исходя из представленных документов).

6.4.2.Проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги.

При этом специалисты МФЦ не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной (муниципальной) услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов, представляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6.4.3.Проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверяясь, 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 сокращения, с указанием их мест нахождения;

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

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

документы не исполнены карандашом;

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

документ, подтверждающий оплату пошлины и другие платежные документы, имеется.

6.4.4. Сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (в том числе нотариально удостоверенные) друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный специалист, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна».

6.4.5. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись о наличии препятствий для оказания государственной (муниципальной) услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

6.4.6. Осуществляет сканирование заявлений и иных представленных документов и формирует дело получателя государственной или муниципальной услуги.

6.4.7. Оформляет расписку о приеме документов по форме, установленной МФЦ, в 2-х экземплярах. В расписке в том числе, указываются:

наименование услуги, за которой обратился заявитель;

дата представления документов;

Ф.И.О. заявителя/представителя заявителя или наименование юридического лица и ФИО его представителя;

перечень представленных документов и количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);

максимальный срок оказания государственной (муниципальной) услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления оказания государственной (муниципальной) услуги;

фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;

контактные данные специалистов для получения информации о ходе предоставления услуги;

иные данные по усмотрению ответственного сотрудника МФЦ.

Передает (направляет) заявителю первый экземпляр расписки, второй – в архив МФЦ.

6.4.8. Регистрирует заявление и прилагаемый комплект документов в реестре принятых дел в день поступления соответствующих документов.

6.5. В случае обращения заявителя в электронной форме через официальный сайт МФЦ специалист, осуществляющий прием документов, выполняет действия, предусмотренные пп.6.4.2-6.4.3., 6.4.5.-6.4.7. пункта 6.4 настоящего регламента, а также дополнительно проверяет правильность подписания заявления и каждого прилагаемого документа надлежащим видом ЭЦП и корректность ЭЦП.

6.6. Заявитель, представивший документы для получения государственной (муниципальной) услуги, в обязательном порядке информируется специалистами МФЦ:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;

- о возможности отказа в предоставлении муниципальной услуги;

-о необходимости явиться в уполномоченный орган для согласования документов в случаях, установленных административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

6.7. Передает главному специалисту принятый комплект документов, расписку и реестр принятых дел для осуществления проверки.

6.8. Главный специалист осуществляет проверку документов, формирует реестр переданных дел и вручает его курьеру для передачи в органы власти.

6.9. Курьер передает документы сотруднику организации, предоставляющей государственную (муниципальную) услугу, под роспись с проставлением даты передачи документов.

**7. Порядок выдачи результата государственной (муниципальной) услуги или мотивированного отказа**

7.1. Заявитель уведомляется сотрудником МФЦ по телефону (при наличии возможности - в виде смс-рассылки) или по электронной почте о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения результата услуги, определённого административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, от органа власти, непосредственно предоставляющего услугу.

7.2. При выдаче документов специалист МФЦ:

7.2.1. Устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение государственной (муниципальной) услуги.

7.2.2. Знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов.

7.2.3. Если за получением результата услуги обращается представитель заявителя, специалист отдела приема и выдачи документов на расписке указывает номер и дату документа, подтверждающего его полномочия, или если представителем интересов заявителя уполномочено новое лицо, не указанное в расписке, специалист делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет его с распиской.

Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки, которая хранится в МФЦ.

7.2.4. Вводит в реестр принятых дел информацию о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

 7.3. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

7.4. Специалист МФЦ возвращает в орган документы, подготовленные по результатам предоставления государственных (муниципальных) услуг:

- невостребованные заявителем - по истечение двух месяцев со дня их передачи в МФЦ;

- от получения которых заявитель отказался - в течение двух рабочих дней со дня отказа заявителя.

 7.5. Конфиденциальная информация, поступающая в МФЦ, не подлежит разглашению сотрудниками МФЦ. Все сотрудники МФЦ, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, а также в проверке указанных документов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

**8. Требования к составу документов, необходимых для оказания государственной (муниципальной) услуги**

8.1. Перечень документов, необходимых для получения каждой государственной (муниципальной) услуги, устанавливается соответствующим административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги. При этом заявитель имеет право представить документы, относящиеся к межведомственному взаимодействию, по своему желанию.

8.2. Заявление на предоставление государственной (муниципальной) услуги составляется по установленному образцу и подписывается заявителем либо представителем заявителя.

8.3. Заявитель может подать заявление в электронной форме через официальный сайт МФЦ.

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

8.5. При заполнении бланка заявления не допускается использование сокращений и аббревиатур, а также внесение исправлений. Ответы на содержащиеся в бланке заявления вопросы должны быть исчерпывающими. Текст заявления, выполненный от руки, должен быть разборчивым.

8.6. Заявление может быть оформлено как заявителем, так и специалистом МФЦ с последующим представлением на подпись заявителю. Специалист МФЦ вправе помогать заявителю, собственноручно заполнить заявление.

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

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

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

**9. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной (муниципальной) услуги либо отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги**

9.1. Основания для приостановления подготовки и выдачи документов либо отказа в предоставлении государственной (муниципальной) услуги предусмотрены административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

9.2. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

- отсутствие одного или нескольких документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги;

- отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение государственной (муниципальной) услуги;

- отсутствие судебного акта, являющегося основанием возникновения права собственности на объект недвижимости;

- обращение заявителя об оказании государственной (муниципальной) услуги, оказание которой не осуществляется в МФЦ;

- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с

установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание, отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.);

- основания, предусмотренные административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг.

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

9.4. Оказание государственной (муниципальной) услуги может быть приостановлено на основании письменного обращения заявителя на срок, указанный в заявлении. Принятое специалистами МФЦ заявление о приостановлении оказания услуги подлежит передаче в орган власти, непосредственно предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, в течение одного рабочего дня.

**10. Порядок передачи документов между МФЦ и органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги**

10.1. Для исполнения комплект принятых документов с реестром (описью) переданных дел передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, орган исполнительной власти Нижегородской области, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг, под роспись с проставлением даты приема документов сотруднику организации, оказывающей государственную (муниципальную) услугу, в течение одного рабочего дня., если иной срок не предусмотрен Административным регламентом, Соглашением о взаимодействии. В случае если документы у заявителя были приняты за пределами рабочего времени территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти Нижегородской области, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственной или муниципальной услуги, комплект принятых документов передается в соответствующий орган/организацию на следующий рабочий день соответствующего органа( организации).

10.2. Курьер МФЦ вручает документы в комплекте, предусмотренном регламентом соответствующей услуги, в надлежащие органы. Должностное лицо, ответственное за принятие документов органа, участвующего в предоставлении услуги, проставляет отметку о принятии необходимого комплекта документов. Бумажный вариант реестра переданных дел и/или иного документа с отметкой о принятии возвращается курьеру МФЦ, который передает данные документы главному специалисту МФЦ.

10.3. О готовности результата государственной (муниципальной) услуги территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган государственного внебюджетного фонда, орган исполнительной власти Нижегородской области, орган местного самоуправления и (или) организация, участвующая в предоставлении государственных и муниципальных услуг, уведомляют в течение текущего рабочего дня по телефону главного специалиста МФЦ, который осуществляет контроль за соблюдением сроков.

 По наступлении времени получения результата государственной (муниципальной) услуги, главный специалист выдает курьеру соответствующий бумажный вариант реестра переданных дел для проставления отметок о передаче результата государственной (муниципальной) услуги в МФЦ, после чего бумажный вариант реестра возвращается в надлежащую папку.

 При получении результата государственной (муниципальной) услуги курьером в органе, непосредственно предоставляющем государственную (муниципальную) услугу, специалист данного органа ставит свою подпись и дату выдачи результата курьеру.

**11. Порядок взаимодействия МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления Павловского муниципального района Нижегородской области и иными организациями, участвующими в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг**

11.1. Взаимодействие МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления Павловского муниципального района Нижегородской области, иными организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с соглашениями, заключаемыми Уполномоченным МФЦ с указанными органами и организациями, и настоящим регламентом.

**12. Порядок обжалования действий (бездействия) работников МФЦ, а также принимаемых ими решений при предоставлении**

**Государственной (муниципальной) услуги**

12.1.Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее - жалоба) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги в порядке, установленном законодательством РФ, Нижегородской области, нормативными правовыми актами администрации **Павловского муниципального района Нижегородской области**.
 Жалобы на действия (бездействия) руководителя МБУ МФЦ «Павловский» подаются на имя главы администрации Павловского муниципального района (лица, исполняющего его обязанности).

12.2. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления. Для рассмотрения и подготовки письменного ответа на поступившую жалобу назначается исполнитель.

12.3. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ, его должностных лиц, специалистов в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

12.4. Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес МФЦ), в форме электронного сообщения по адресу электронной почты МФЦ либо с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, а также обратиться к должностному лицу в ходе личного приема.

В жалобе, в том числе направленной в электронном виде, указываются:

-наименование учреждения, фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего лица;

-фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

-почтовый адрес и контактный номер телефона;

-предмет жалобы;

-личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений).

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. МФЦ при получении жалобы (электронной жалобы), в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

12.5. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес (электронный адрес), по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если текст жалобы или фамилия, почтовый адрес не поддаются прочтению, ответ на жалобу не дается.

12.6. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

12.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе (электронной жалобе) соответствующие документы и материалы либо их копии.

12.8. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных специалистов, не могут направляться этим специалистам для рассмотрения и (или) ответа.

12.9. Жалобы заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобе вопросов.

12.10. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то заявитель вправе обратиться в суд общей юрисдикции в порядке гражданского судопроизводства в течение трех месяцев со дня, когда заявителю стало известно о нарушении его прав и свобод.

12.11. В МФЦ для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги отзывов. Книга отзывов в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

12.12. При рассмотрении жалобы заявитель (представитель заявителя) имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, уведомление о переадресации жалобы органам (лицам, организациям), в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

**13. Дополнительные услуги, предоставляемые в МФЦ**

13.1. МФЦ вправе оказывать населению, предприятиям, учреждениям, организациям платные услуги, не относящиеся к основным видам деятельности. Платные услуги не могут быть оказаны вместо основной деятельности, финансируемой за счет средств бюджета.

13.2. МФЦ может оказывать следующие платные услуги:

а) организацию размещения терминалов по приему платежей, банкоматов;

б) организацию предоставления нотариальных услуг;

в) организацию деятельности в области фотографии;

г) оказание юридической помощи;

д) набор текста с редактированием, форматированием и распечаткой;

е) распечатывание текстов с магнитных носителей;

ж) распечатывание документов из информационных систем;

з) отправка-прием документов посредством электронной почты и факсимильной связи;

и) оказание копировально-множительных услуг;

к) ламинирование;

л) сканирование документов;

м) иные виды деятельности по оказанию платных услуг, в соответствии с действующим законодательством.