



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗАПОРОЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

ПРИКАЗ

г. Мелитополь

«16» 02 2024 г.

№ 2

Об утверждении регламента работы Государственного автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие регламент работы Государственного автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», согласно Приложению № 1.
2. Отделу делопроизводства и контроля ознакомить с настоящим приказом лиц согласно листу рассылки.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И.о. директора

Е.А. Володина

Приложение №1 к приказу
Государственного автономного
учреждения Запорожской области
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»
от «___» _____ 2024 года №___

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ Государственного автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент работы Государственного автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (*далее - Регламент*) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (*далее - Федеральный закон № 210-ФЗ*), постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (*далее - постановление Правительства РФ № 1376*), Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (*далее - Методические рекомендации № 322*) и Уставом Государственного автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (*далее — ГАУ ЗО «МФЦ»*).

1.2. Для целей настоящего Регламента применяются следующие понятия и сокращения:

услуга - государственная, муниципальная или иная услуга, предоставление которой организовано на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, согласно соглашению о взаимодействии с соответствующим территориальным органом федеральной исполнительной власти, органом государственной исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органом местного самоуправления, а также иными организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг.

органы, предоставляющие государственные, муниципальные и иные услуги (*далее - орган, предоставляющий услугу; орган власти*) - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Запорожской области, исполнительные органы государственной власти Запорожской области, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления Запорожской области, привлекаемые и иные организации, участвующие в предоставлении услуг.

административный регламент - нормативно - правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления услуги.

информационные ресурсы ГАУ ЗО «МФЦ» - официальный сайт ГАУ ЗО «МФЦ» (*далее - портал ГАУ ЗО «МФЦ»*), информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию о деятельности ГАУ ЗО «МФЦ», в т.ч. сведения, необходимые для получения государственных, муниципальных и иных услуг.

многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (*далее - многофункциональный центр; центр «Мои Документы»*) - структурное подразделение ГАУ ЗО «МФЦ», расположенное в городе и/или районе Запорожской области не

являющееся юридическим лицом, действующее на основании Положения о многофункциональном центре.

территориальное обособленное структурное подразделение (далее - офис «Мои Документы»; ТОСП) - структурное подразделение многофункционального центра, созданное на территории муниципального образования в целях повышения доступности предоставления услуг по принципу «одного окна»;

сектор пользовательского сопровождения (далее – СПС) – рабочее место, в котором заявителям обеспечен доступ и сопровождение в получении государственных и муниципальных услуг в электронном виде без предварительной записи, оборудованные персональным компьютером, печатающим и сканирующим устройствами.

заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся за государственной, муниципальной, и/или иной услугой в центры и офисы «Мои Документы».

Уполномоченный МФЦ - центральный офис ГАУ ЗО «МФЦ», уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с органами, предоставляющими услуги, находящимися на территории Запорожской области.

принцип «одного окна» - порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, при котором заявитель однократно обращается в центры или офисы «Мои Документы» с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами власти, предоставляющими услуги, осуществляется центром «Мои Документы» без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

соглашение о взаимодействии - соглашение, заключенное между Уполномоченным МФЦ и органами, предоставляющими услуги, в целях организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг через центры и (или) офисы «Мои Документы».

результат предоставления государственной, муниципальной или иной услуги (далее - результат услуги) - оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной, муниципальной или иной услуги.

система межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ) - информационная система, которая позволяет федеральным, региональным и местным органам власти, кредитным организациям (банкам), внебюджетным фондам, многофункциональным центрам и прочим участникам СМЭВ обмениваться данными, необходимыми для оказания услуг гражданам и организациям, в электронном виде.

автоматизированная информационная система ГАУ ЗО «МФЦ» (далее - АИС МФЦ) - программный комплекс, предназначенный для автоматизации процессов предоставления услуг, регистрации заявлений граждан, мониторинга показателей, отправки и получения документов (сведений) в электронном виде посредством СМЭВ с органом власти, а также иных функций.

электронная система управления очередью (далее - ЭСУО) - программно - аппаратный комплекс, используемый для организации обслуживания и управления потоком посетителей в многофункциональных центрах.

обращение - изложенное в письменной, устной форме или форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство.

лица с ограниченными возможностями здоровья - инвалиды, маломобильные группы населения, лица имеющие нарушения здоровья со стойкими расстройствами функций организма и ограничением жизнедеятельности.

выездное обслуживание - обслуживание заявителей, осуществляемое за пределами центров и офисов «Мои Документы» (прием документов от заявителей и выдача результата предоставления услуг), в том числе посредством мобильного офиса «Мои Документы».

мобильный офис «Мои Документы» - оборудованный автомобильный офис «Мои Документы», предназначенный для выездного обслуживания заявителей.

коррупция - злоупотребление служебным положением, установленным пунктом 1 статьи 1

Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (далее - **Федеральный закон № 273**).

противодействие коррупции - деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий в соответствии с пунктом 2 статьи 1 Федерального закона № 273.

карта коррупционных рисков — это соответствующая информация о признаках, причинах, типовых ситуациях, порождающих (предполагающих) вероятность совершения коррупционных правонарушений при выполнении работниками ГАУ ЗО «МФЦ» своих должностных обязанностей, а также меры по минимизации (устранению) коррупционных рисков.

1.3. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности ГАУ ЗО «МФЦ», центров и офисов «Мои Документы» по организации предоставления услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия центров «Мои Документы» с органами власти и с заявителями в ходе предоставления государственных, муниципальных и иных услуг.

1.4. В своей деятельности ГАУ ЗО «МФЦ» руководствуется требованиями действующего законодательства Российской Федерации, Запорожской области, в том числе локальными нормативными актами ГАУ ЗО «МФЦ».

1.5. Основным видом деятельности ГАУ ЗО «МФЦ» является организация предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

1.6. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Запорожской области, правовыми актами муниципальных образований Запорожской области, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ И ОБОРУДОВАНИЮ МЕСТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Требования к размещению и оборудованию помещений многофункционального центра.

2.1.1. Здания (помещения) центров и офисов «Мои Документы» оборудуются и оснащаются в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ № 1376.

2.1.2. В соответствии с постановлением Правительства РФ № 1376, прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые для организации взаимодействия с заявителями делятся на следующие функциональные секторы (зоны):

- 1) сектор информирования и ожидания;
- 2) сектор приема заявителей.

2.1.3. Помещения центров «Мои Документы» также могут быть оборудованы секторами пользовательского сопровождения, обеспечивающими выполнение функций по консультированию и организационно-технической поддержке заявителей.

2.2. Сектор информирования и ожидания оборудован информационными стендами, иными источниками информирования, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг.

2.2.1. В секторе информирования и ожидания размещена стойка работника многофункционального центра, ответственного за оказание консультационной (информационной) помощи заявителям и выдачу талонов электронной очереди (далее - **администратор центра**).

2.2.2. В секторе информирования и ожидания в помещении многофункционального центра может быть размещен уголок доступа заявителей к Единому и региональным порталам государственных и муниципальных услуг, к официальному сайту ГАУ ЗО «МФЦ».

2.2.3. В помещении многофункционального центра функционирует электронная система управления очередью (*далее - ЭСУО*) предназначенная для регистрации заявителей в очереди, отображения статуса очереди, перенаправления заявителя на обслуживание к работнику многофункционального центра и иных функций, определенных Регламентом работы системы управления электронной очередью ГАУ ЗО «МФЦ» (*далее - Регламент ЭСУО*), утвержденным приказом директора ГАУ ЗО «МФЦ».

2.2.4. ЭСУО включает в себя терминал регистрации заявителей и выдачи талонов, настенные дисплеи (экраны визуального информирования), звуковые колонки (голосовое оповещение), компьютерную программу обслуживания очереди, пульта управления электронной очередью и модули оценки качества услуг, а также модуль предварительной записи функционирующий на портале ГАУ ЗО «МФЦ».

2.2.5. В многофункциональном центре установлен платежный терминал (терминалы для оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема от заявителей наличных денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг.

В многофункциональном центре наряду с платежными терминалами также могут применяться иные способы оплаты, результатом работы которых является печать заявителю квитанции о внесенной плате.

2.2.6. В секторе информирования и ожидания размещается книга отзывов и предложений.

2.3. Прием заявителей осуществляется специалистами многофункционального центра по приему, обработке и выдаче документов (*далее - специалист МФЦ*) в окнах для приема и выдачи документов (*далее - окно обслуживания*), оформленных информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и (или) выдачу документов.

2.3.1. Рабочее место каждого специалиста МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

2.3.2. Количество окон обслуживания, работающих одновременно, должно соответствовать графику работы многофункционального центра.

2.3.3. При приеме заявителей специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, при необходимости обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов.

2.3.4. Многофункциональный центр использует АИС МФЦ, иные программно-технические комплексы и информационные системы (в том числе СМЭВ), обеспечивающие поэтапную фиксацию хода предоставления услуги, а также передачу и прием документов (сведений) в электронном виде, в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии, отвечающие требованиям правил, утвержденных постановлением Правительства РФ № 1376, требованиям к предоставлению услуг Федерального закона 210-ФЗ.

2.3.5. В многофункциональном центре обеспечивается регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» по заявлению заявителя на безвозмездной основе.

2.4. Требования к оборудованию мобильного офиса «Мои Документы».

2.4.1. Мобильный офис «Мои Документы» представляет собой 2 рабочих места, оснащенных всем необходимым для консультирования и приема документов. Мобильный офис «Мои Документы».

3. ЕДИНЫЙ ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ «МОИ ДОКУМЕНТЫ» И СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В ГАУ ЗО «МФЦ»

3.1. Все созданные и создаваемые многофункциональные центры в Запорожской области оформляются в соответствии с единым федеральным фирменным стилем «Мои Документы».

3.2. Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы», утвержденными приказом Минэкономразвития Российской Федерации от 29.09.2016 №612 (*далее - Методические рекомендации*), соблюдаются требования к оформлению единого стиля «Мои Документы» в ГАУ ЗО «МФЦ».

3.3. В рамках фирменного стиля оформлен официальный сайт ГАУ ЗО «МФЦ», установлены единые навигационные стандарты, единое наружное и внутреннее оформление помещений и фасадов зданий, офисов, и автомобилей для выездного обслуживания заявителей (при наличии).

3.3.1. Требования к внешнему виду работников многофункциональных центров устанавливаются Методическими рекомендациями, а также соответствующим поручением директора ГАУ ЗО «МФЦ».

3.4. Работники центра «Мои Документы» обязаны содержать в порядке свое рабочее место. На рабочем столе не должно быть документов, не относящихся к процессу предоставления услуги, а также посторонних предметов, в том числе личных вещей.

3.5. Правила общения работника центра «Мои Документы» с заявителями:

3.5.1. Профессионально важными качествами работников центров «Мои Документы» являются: профессиональная направленность, коммуникабельность и стрессоустойчивость.

3.5.2. При общении с заявителем, работник многофункционального центра:

1) одинаково внимателен ко всем заявителям, независимо от их запроса, внешности, пола, возраста, национальности и социального статуса; любая дискриминация недопустима;

2) проявляет доброжелательное отношение к заявителю;

3) не допускает высокомерно-снисходительного отношения и проявления фамильярности по отношению к заявителю;

4) использует деловой стиль общения, четко и лаконично формулирует ответы и вопросы, дает пояснения касательно предоставления услуг;

5) использует иные правила вежливого и уважительного обращения, обеспечивающего эффективный и качественный процесс взаимодействия с заявителями, основанный на принципах профессионального обслуживания.

3.5.3. При обращении заявителя по вопросам, касающимся деятельности центра «Мои Документы», работник многофункционального центра дает исчерпывающую, корректную, актуальную информацию в пределах компетенции ГАУ ЗО «МФЦ».

3.5.4. При обсуждении принципиально важных или спорных вопросов работнику многофункционального центра необходимо:

1) получить подтверждение, понял ли его заявитель (повторяя ключевые фразы беседы) и убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий заявителя;

2) в случае сомнения, уточнить понимание.

3.5.5. В случае появления конфликтного заявителя и невозможности разрешения конфликта самостоятельно, работник многофункционального центра «Мои Документы» приглашает руководителя или лицо, его замещающее для разрешения ситуации.

3.6. Принципы, правила общения с заявителями, требования к внешнему виду и поведению работников многофункционального центра, должностные обязанности которых предполагают взаимодействие с заявителями при их обращении в центры «Мои Документы», установлены Стандартом качества обслуживания заявителей, утвержденного приказом директора ГАУ ЗО

«МФЦ», с соблюдением требований действующего законодательства.

3.7. Правилами посещения центров «Мои Документы» в Запорожской области, утвержденными приказом ГАУ ЗО «МФЦ», устанавливаются права и обязанности посетителей, ряд запретов и ограничений, не допускающих действий посетителей, которые могут привести к неблагоприятным последствиям.

3.8. Обслуживание заявителей, создающих конфликтные ситуации.

3.8.1. В данную категорию входят лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения и/или граждане, демонстрирующие к работникам, посетителям и иным лицам, находящимся в здании ГАУ ЗО «МФЦ», неуважение, агрессию, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали, в том числе угрозы жизни и/или оскорбления личности.

3.8.2. При обслуживании посетителя, допускающего действия, указанные в пункте 3.8.1. настоящего Регламента, а также действия, препятствующие приему других заявителей, работник МФЦ по возможности выводит такого гражданина из зоны общения с другими заявителями и приглашает руководителя МФЦ либо лица его замещающее.

3.8.3. Руководитель МФЦ либо лицо, его замещающее принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

3.8.4. Обслуживание заявителя, создающих конфликтную ситуацию, по согласованию с руководством МФЦ, может быть приостановлено

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГАУ ЗО «МФЦ»

4.1. В соответствии с Методическими рекомендациями № 322 в Запорожской области функционирует централизованная система организации многофункциональных центров путем создания высшим исполнительным органом государственной власти Запорожской области Уполномоченного МФЦ и формирования в муниципальных образованиях Запорожской области его структурных подразделений.

4.2. Организация предоставления государственных, муниципальных и иных услуг органов власти по принципу «одного окна» на территории Запорожской области осуществляется ГАУ ЗО «МФЦ» через сеть центров и офисов «Мои Документы».

Уполномоченный МФЦ на территории Запорожской области расположен по адресу:

Юридический адрес: 272312, Запорожская область, город Мелитополь, улица Фрунзе, дом 19.

Фактический адрес: 272312, Запорожская область, город Мелитополь, улица Фрунзе, дом 19.

E-mail: mfc-melitopol@yandex.ru

4.3. Информация об адресах и графиках работы центров и офисов «Мои Документы» размещена на информационных ресурсах ГАУ ЗО «МФЦ».

4.4. График работы центров и офисов «Мои Документы» утверждается приказом директора ГАУ ЗО «МФЦ» в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4.1. Время предоставления перерыва для отдыха и питания работников центров «Мои Документы» устанавливается Правилами внутреннего трудового распорядка, соглашением между работником и работодателем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Предоставление услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в многофункциональных центрах, расположенных на территории субъекта Запорожской области, осуществляется в соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании соглашений о взаимодействии.

4.5.1. В ГАУ ЗО «МФЦ» могут оказываться услуги привлекаемых организаций на основании агентских договоров, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуг, в том числе учитывающие особенности получения вознаграждения стороной.

4.5.2. Перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в

многофункциональных центрах, могут утверждаться:

1) актом Правительства Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;

2) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;

3) муниципальным правовым актом - для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.

Перечень иных услуг и услуг привлекаемых организаций, предоставление которых организовывается через многофункциональные центры, определяется соглашением о взаимодействии (договором) между ГАУ ЗО «МФЦ» и органом (организацией), предоставляющим такие услуги.

4.6. При предоставлении услуг многофункциональные центры осуществляют обработку персональных данных заявителей, обращающихся за предоставлением услуг, с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.7. Предоставление услуг на базе центров «Мои Документы» осуществляется бесплатно для заявителей за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Запорожской области.

4.8. В соответствии с пунктом 2 статьи 8 Федерального закона 210-ФЗ, государственная пошлина за предоставление государственных и муниципальных услуг взимается с заявителей в случаях и в порядке, установленных действующим законодательством.

4.9. ГАУ ЗО «МФЦ» и его структурные подразделения выполняют ряд функций, установленных частью 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также имеют иные права и обязанности, определенные соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

5.1. Обслуживание заявителей на предоставление услуг включает следующие этапы:

- 1) консультирование (информирование) заявителей;
- 2) выдача талона электронной очереди (талона предварительной записи);
- 3) прием документов заявителя на предоставление услуги;
- 4) формирование дела заявителя и передача документов в орган, предоставляющий услугу, в том числе посредством СМЭВ либо иным способом передачи документов (сведений) в электронном виде, предусмотренном соглашением о взаимодействии;
- 5) контроль сроков предоставления услуг органами власти;
- 6) получение результата услуги от органа, предоставляющего услугу, и его выдача заявителю.

5.2. Обслуживание заявителей в СПС включает следующие этапы:

- 1) проверка наличия услуги, доступной в СПС;
- 2) проверка пакета документов и наличия учетной записи на ЕПГУ;
- 3) сопровождение заявителя на всех этапах получения услуги.

6. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ (КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ) ЗАЯВИТЕЛЕЙ

6.1. Источники и способы информирования заявителей о деятельности ГАУ ЗО «МФЦ».

6.1.1. Предоставление заявителям информации о деятельности ГАУ ЗО «МФЦ» осуществляется следующими способами:

- 1) непосредственно работниками ГАУ ЗО «МФЦ» при личном обращении заявителя в Уполномоченный МФЦ, центры и офисы «Мои Документы»;
- 2) по письменному обращению заявителя;

3) посредством телефонной связи, в том числе через отдел предоставления консультационных услуг (*далее - Контакт - центр*);

4) по электронной почте;

5) путем размещения информации на официальном сайте ГАУ ЗО «МФЦ».

6.1.2. На официальном сайте ГАУ ЗО «МФЦ», на информационных стендах и в иных источниках информирования размещается актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения государственных, муниципальных и иных услуг:

1) перечень услуг, предоставление которых организовано в центрах и офисах «Мои Документы», порядок, сроки их предоставления, необходимые документы, формы заявлений и образцы заполнения, а также описание конечного результата предоставления услуг;

2) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых для получения услуг, порядок их уплаты, реквизиты;

3) режим работы и адреса центров и офисов «Мои Документы»;

4) информация о ходе предоставления услуги;

5) иная информация, связанная с деятельностью ГАУ ЗО «МФЦ», предусмотренная Федеральным законом 210-ФЗ и постановлением Правительства РФ № 1376.

Перечень обязательной информации, подлежащей размещению на информационных стендах в центрах и офисах «Мои Документы» утверждается приказом директора ГАУ ЗО «МФЦ», с соблюдением требований действующего законодательства.

6.1.3. Сведения о местонахождении, режиме работы центров и офисов «Мои Документы», телефонах Контакт - центра, официальном адресе, адресе электронной почты ГАУ ЗО «МФЦ» могут размещаться:

1) в средствах массовой информации, в том числе в виде рекламно-информационных материалов, на телевидении;

2) на официальных сайтах органов власти;

3) на информационных стендах в помещениях органов власти Запорожской области, иных учреждениях и организациях.

6.2. Консультирование (информирование) заявителей по вопросам предоставления услуг, в том числе через Контакт - центр.

6.2.1. При личном обращении в центры и офисы «Мои Документы», а также в телефонном режиме через Контакт-центр ГАУ ЗО «МФЦ», заявитель имеет право получить исчерпывающую консультацию по вопросам предоставления услуг, а также иную информацию, касающуюся деятельности ГАУ ЗО «МФЦ».

6.2.2. В случае если вопрос заявителя выходит за пределы компетенции ГАУ ЗО «МФЦ» или связан с нетипичной (индивидуальной) ситуацией, заявитель должен быть проинформирован о возможности получения дополнительной консультации в органе власти, предоставляющего услугу.

6.2.3. При обращении в Контакт - центр предусмотрена возможность переадресации звонка на работника ГАУ ЗО «МФЦ», для разрешения вопроса, по которому обратился заявитель.

7. ВЫДАЧА ТАЛОНОВ ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ, ТАЛОНОВ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ

7.1. Запись на прием в многофункциональный центр осуществляется путем получения талона электронной очереди через терминал ЭСУО, при личном обращении заявителя в центр «Мои Документы», путем получения талона предварительной записи, через официальный сайт ГАУ ЗО «МФЦ», либо через контакт-центр. Указанные талоны выдаются на свободные дату и время.

7.2. ЭСУО функционирует в течение всего времени приема заявителей в центрах «Мои Документы» и исключает возможность её произвольного отключения работниками многофункционального центра. Количество выдаваемых талонов зависит от количества функционирующих окон в центре «Мои Документы», осуществляющих прием заявителей.

7.3. Технология приема заявителей с помощью ЭСУО состоит из следующих этапов:

- 1) получение заявителем талона;
- 2) ожидание заявителем приглашения к соответствующему окну обслуживания специалистом МФЦ;
- 3) приглашение заявителя к специалисту МФЦ путем отображения на экране информирования (мониторе) номера талона и номера окна обслуживания, которые дублируются голосовым оповещением (произносится номер очереди и номер окна, к которому приглашается заявитель).

7.4. В условиях, когда ЭСУО не функционирует по техническим причинам, распределение потоков заявителей организуется руководителем центра «Мои Документы» либо иным уполномоченным ГАУ ЗО «МФЦ» лицом.

7.5. Выдача талонов электронной очереди, талонов предварительной записи, отмена талонов, обслуживание заявителей, выдача талонов льготной категории граждан, а также иные процедуры, выполняемые в рамках ЭСУО на базе многофункциональных центров, осуществляются на основании Регламента ЭСУО, утвержденного приказом директора ГАУ ЗО «МФЦ», с соблюдением требований настоящего Регламента.

8. ПОРЯДОК ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ ЗАЯВИТЕЛЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

8.1. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется только после вызова заявителя специалистом МФЦ в соответствии с талоном электронной очереди, а также при условии совпадения сведений о заявителе, указанных в талоне электронной очереди с предъявленным документом, удостоверяющим личность заявителя (в порядке, определяемом положениями Регламента ЭСУО).

8.2. Время ожидания в очереди для подачи документов или получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

8.3. В целях обеспечения комфортных условий обслуживания граждан в окнах приема и выдачи документов, устанавливается ограничение по количеству одновременно находящихся в нем граждан - не более 2 человек, за исключением:

- нахождения в окне обслуживания лиц с детьми до 8 лет;
- заявителей с дисфункциями (незрячие, глухонемые, иные лица с ограниченными возможностями здоровья);
- предоставления услуг, требующих одномоментного нахождения граждан в количестве более 2 человек.

8.4. При обращении заявителя в окно приема и выдачи документов, специалист МФЦ устанавливает личность гражданина по предъявленному оригиналу документа, удостоверяющего личность, а также проверяет действительность такого документа.

При обращении представителя заявителя, специалист МФЦ проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, действительность такого документа, в том числе срок его действия.

8.5. Основанием для отказа в приеме документов, дальнейшего обслуживания заявителя специалистом МФЦ является отсутствие либо отказ в предоставлении заявителем оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя), а также предоставление недействительного документа, удостоверяющего личность заявителя, либо предъявление копии такого документа.

8.6. По итогам установления личности и проверки оригинала документа, удостоверяющего личность заявителя, специалист МФЦ:

- 1) принимает от заявителя комплект документов, установленный административным регламентом предоставления услуги, за которой обратился заявитель (с соблюдением положений соглашения о взаимодействии соответствующей услуги в части порядка и требуемых форм приема заявления и документов);

2) осуществляет регистрацию обращения путем внесения сведений о заявителе и о принятых документах в АИС МФЦ либо в иной программном комплексе;

3) формирует необходимое количество расписок с описью принятых документов (*далее - расписка*). В расписке указывается регистрационный номер и дата обращения, ФИО, подпись специалиста МФЦ, принявшего заявление, а также перечень принятых документов и дата получения результата предоставления услуги. Факт подписи заявителя в расписке подтверждает наличие предоставленного заявителем комплекта документов.

4) сообщает о предварительной дате готовности результата предоставления услуги.

8.7. Если в представленных документах содержатся сведения, препятствующие предоставлению запрашиваемой услуги (отсутствие необходимых документов, установленных административным регламентом запрашиваемой услуги, их несоответствие установленным требованиям, иные основания, определенные действующим законодательством), специалист МФЦ уведомляет заявителя, объясняет содержание выявленных недостатков, последствия возможного отказа в предоставлении услуги и разъясняет о возможности обратиться за оказанием услуги после устранения препятствий.

8.7.1. Если заявитель настаивает на получении услуги без устранения фактов, препятствующих предоставлению услуги, специалист многофункционального центра принимает документы и проставляет в расписке отметку «Принято по требованию», а также уведомляет заявителя о возможном отказе и предлагает заявителю собственноручно поставить отметку «О возможном отказе уведомлен».

8.8. Особенности приема документов по отдельным государственным, муниципальным или иным услугам могут устанавливаться соглашением о взаимодействии, приказом директора ГАУ ЗО «МФЦ».

8.9. Предоставление услуг инвалидам, маломобильным группам населения в центрах «Мои Документы» осуществляется в соответствии с Порядком предоставления государственных и муниципальных услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом директора ГАУ ЗО «МФЦ», определяющим меры по созданию лицам с ограниченными возможностями здоровья условий доступности, а также порядок и особенности действий работников ГАУ ЗО «МФЦ» при оказании услуг в помещениях многофункциональных центров.

9. ПОРЯДОК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОРГАНАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИМИ УСЛУГИ

9.1. Сформированные комплекты документов по каждому заявлению передаются для исполнения в органы власти по реестру приема-передачи в соответствии с порядком и сроками, установленными в соглашениях о взаимодействии.

9.2. Уполномоченные лица органа власти, предоставляющего услугу, выполняют административные процедуры, предусмотренные административным регламентом соответствующей услуги, с соблюдением требований соглашения о взаимодействии.

9.3. Дальнейшее взаимодействие с органами власти, в процессе предоставления услуг заявителям, осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

9.4. В случае нарушения сроков предоставления услуги со стороны органа власти, ГАУ ЗО «МФЦ» запрашивает информацию о причинах нарушения сроков путем направления письменного запроса в соответствующий орган власти.

9.5. В случае систематического нарушения сроков предоставления услуги органа власти, а также отсутствие принятия мер, направленных на устранение нарушений по запросам ГАУ ЗО «МФЦ», с целью защиты прав заявителей ГАУ ЗО «МФЦ» имеет право обратиться в соответствующий орган прокуратуры.

10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ДОКУМЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

10.1. Документы по результатам предоставления услуг, поступившие от органов власти и предназначенные для выдачи заявителям, хранятся в многофункциональных центрах в сроки, установленные соглашениями о взаимодействии.

10.1.1. Сроки хранения документов и результатов предоставления услуг в многофункциональных центрах не должны превышать сроки, установленные соглашениями о взаимодействии.

10.1.2. После истечения срока хранения не востребовавшийся результат предоставления услуги подлежит возврату в соответствующий орган власти в порядке, установленном соглашением о взаимодействии.

10.2. При обращении заявителя за документом, являющимся результатом услуги, специалист МФЦ:

1) устанавливает личность заявителя по предъявленному оригиналу документа, удостоверяющего личность заявителя, проверяет действительность такого документа;

2) проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя на получение результата услуги, проверяет действительность такого документа (при обращении представителя заявителя);

3) принимает расписку и проверяет наличие документа, являющегося результатом предоставления услуги по номеру дела в расписке;

4) при наличии готового результата предоставления услуги, передает заявителю расписку для проставления фамилии, имени, отчества гражданина, получаемого результат услуги, даты получения, а также собственноручной подписи в подтверждение получения результата услуги;

5) выдает заявителю документ, являющийся результатом услуги;

6) делает отметку о получении заявителем результата услуги в АИС МФЦ либо ином программном комплексе, а также журналах выдачи документов (при необходимости);

7) предлагает заявителю завершить процесс обслуживания оценкой качества услуг с помощью модуля (планшета), расположенного на столе специалиста.

10.3. В целях информирования заявителей о возможности участия в оценке качества предоставления услуг в центрах «Мои Документы» в терминалах электронной очереди сектора информирования и ожидания предусмотрен функционал оценки качества услуг по номеру талона электронной очереди.

10.4. Если заявитель или представитель заявителя отказывается получать документ по результату услуги, а также отказывается проставлять свою подпись в подтверждение получения, такой документ не выдается. Специалист МФЦ делает отметку в АИС МФЦ (ином программном комплексе) и проставляет отметку об отказе получения документа по результату услуги в расписке, указывая свою должность, ФИО, подпись.

10.5. По завершению предоставления услуги заявителю, дело, сформированное в АИС МФЦ, и персональные данные заявителя обезличиваются.

11. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ РАБОТНИКАМИ ГАУ ЗО «МФЦ»

11.1. Многофункциональные центры по запросу заявителя могут осуществлять выезд специалиста МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления услуг, а также для доставки результатов предоставления услуг, на платной и безоплатной основе.

11.2. Выездное обслуживание для заявителей, относящихся к категориям граждан, перечень которых утвержден соответствующим постановлением от 29.12.2023 № 528 Запорожской области, осуществляется бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и оплат, в случаях предусмотренных законодательством. Для отнесения заявителя к данной категории граждан, последним предоставляются подтверждающие документы.

11.2.1. Организация и условия выездного обслуживания к заявителю на безоплатной основе,

график выезда работников центров «Мои Документы», а также перечень государственных и муниципальных услуг для предоставления которых осуществляется выезд бесплатно, регулируются положениями порядка, утвержденного соответствующим приказом ГАУ ЗО «МФЦ».

11.3. Услуга по организации платного выездного приема и/или выдачи документов работника центра «Мои Документы» к заявителю осуществляется на основании договора публичной оферты (далее - Договор), который заключается сторонами до начала выезда, путем размещения на сайте ГАУ ЗО «МФЦ», на стендах многофункциональных центров Договора, содержащего все существенные условия, в силу статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

11.3.1. Формирование размера и расчет платы за выезд работника центра «Мои Документы» к заявителю определяется с учетом удаленности места нахождения заявителя, срочности выезда, также сложности и объема предоставляемой услуги, устанавливаемого порядок исчисления платы за выезд.

11.3.2. Условия организации выезда работника многофункционального центра к заявителю на платной основе, график выезда, а также перечень услуг, для предоставления которых осуществляется платный выезд, определяются порядком, утвержденным соответствующим приказом ГАУ ЗО «МФЦ».

12. ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ ГАУ ЗО «МФЦ»

12.1. Для подготовки работников, обеспечивающих предоставление услуг, в ГАУ ЗО «МФЦ» утверждена Программа обучения работников ГАУ ЗО «МФЦ» (далее - Программа), которая устанавливает общие требования к планированию, организации и проведению обучения начальников отделов, администраторов и специалистов центров «Мои Документы».

12.2. В качестве целей обучения обозначено развитие у работников центров «Мои Документы» требуемой профессиональной компетенции, формирование практических умений, навыков, необходимых для предоставления услуг заявителям, а также обеспечение достижения результатов деятельности, установленных для многофункциональных центров.

12.3. В соответствии с утвержденной Программой основными задачами проведения обучения работников многофункциональных центров являются:

1) изучение нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по организации предоставления услуг, в том числе нормативных правовых актов органов власти, включая административные регламенты предоставления услуг и соглашения о взаимодействии между ГАУ ЗО «МФЦ» и органами власти;

2) практическая отработка умений и навыков выполнения административных процедур и действий, осуществляемых при предоставлении услуг по принципу «одного окна»;

3) повышение качества консультирования на основе формирования у работников многофункциональных центров навыков устной коммуникации при непосредственном и телефонном взаимодействии с заявителями;

4) формирование навыков эффективного применения средств автоматизации и информатизации при предоставлении услуг по принципу «одного окна».

12.4. После окончания обучения работники многофункциональных центров проходят проверку знаний, по итогам которой выдаются рекомендации о допуске к оказанию соответствующих услуг.

12.5. Организация профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников ГАУ ЗО «МФЦ» проводятся в соответствии с действующим Положением о кадровой политике ГАУ ЗО «МФЦ».

13. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ БЕСПЛАТНЫХ, ПЛАТНЫХ (ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ) УСЛУГ В ЦЕНТРАХ «МОИ ДОКУМЕНТЫ»

13.1. В соответствии с Уставом ГАУ ЗО «МФЦ», а также постановлением Правительства РФ

№ 1376, в центрах «Мои Документы» оказываются дополнительные услуги, в том числе на платной основе, не противоречащие уставным целям и задачам ГАУ ЗО «МФЦ».

13.2. К платным дополнительным услугам не могут относиться услуги, предоставляемые в рамках утвержденного государственного задания, кроме случаев, если другими действующими нормативными правовыми актами не предусмотрено предоставление таких услуг на платной основе. Платные дополнительные услуги относятся к приносящей доход деятельности ГАУ ЗО «МФЦ».

13.3. Виды платных дополнительных услуг, предоставляемых многофункциональными центрами, должны соответствовать функциям и целям создания ГАУ ЗО «МФЦ» и определяются в соответствии с его Уставом.

13.4. Порядок предоставления, перечень, а также стоимость платных дополнительных услуг, предоставляемых в центрах «Мои Документы», регулируется Положением о предоставлении платных дополнительных услуг ГАУ ЗО «МФЦ» (*далее - Положение*), с соблюдением требований действующего законодательства.

13.5. К платным услугам центров «Мои Документы» при приеме документов заявителя на предоставление услуги могут относиться услуги копирования документов, за исключением копирования документов, перечень которых установлен пунктом 2 постановления Правительства РФ № 1376 и предусмотренных пунктами 1 - 7, 9, 10, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона № 210.

13.5.1. Копирование документов в центрах «Мои Документы», не входящих в перечень ссылочных документов пункта 2 постановления Правительства 1376, осуществляется на платной основе в соответствии с Положением.

14. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГАУ ЗО «МФЦ»

14.1. Обращения граждан, поступающие в ГАУ ЗО «МФЦ» подлежат обязательной регистрации и рассматриваются в порядке и с соблюдением требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативных правовых актов действующего законодательства, а также локальных нормативных актов ГАУ ЗО «МФЦ».

14.2. Обращения граждан могут быть направлены в письменном виде на бумажном носителе или в электронной форме. Письменные обращения на бумажном носителе могут быть представлены заявителем на личном приеме, посредством почтового отправления либо путем заполнения формы бланка обращения в многофункциональном центре. Обращения в электронном виде могут быть направлены заявителем на электронную почту ГАУ ЗО «МФЦ».

Организация подготовки ответа на обращения, зафиксированные в книге отзывов и предложений, регулируются соответствующим приказом ГАУ ЗО «МФЦ».

14.3. Обжалование действий (бездействий) работников ГАУ ЗО «МФЦ» производится в досудебном порядке, в соответствии с порядком определенным главой 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ.

14.4. Действия (бездействия) ГАУ ЗО «МФЦ», работников ГАУ ЗО «МФЦ», а также решения, принимаемые многофункциональным центром в ходе выполнения административных(ой) процедур(ы) административного регламента предоставления услуги, могут быть обжалованы в вышестоящих и/или судебных органах.

15. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГ В ГАУ ЗО «МФЦ»

15.1. Ежедневный контроль полноты и качества предоставления услуг в многофункциональных центрах осуществляется непосредственно руководителями центров и офисов «Мои Документы».

15.2. Контроль над полнотой и качеством исполнения услуги по информированию, приему и выдаче документов при предоставлении услуг осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок в соответствии с приказом ГАУ ЗО «МФЦ».

15.3. Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления услуг осуществляется посредством проведения должностных проверок в соответствии с приказом ГАУ ЗО «МФЦ».

15.4. Комплекс мероприятий, действия уполномоченных лиц и иные правила, применяемые уполномоченными лицами ГАУ ЗО «МФЦ» при проведении должностных проверок, осуществляются в соответствии с Положением о порядке организации и проведения должностных проверок в ГАУ ЗО «МФЦ», с соблюдением требований действующего законодательства.

15.5. Основаниями для принятия решения о проведении должностной проверки являются:

1) служебная записка, содержащая информацию о признаках (фактах) совершения конкретным работником ГАУ ЗО «МФЦ» либо группой лиц дисциплинарного проступка, нарушение трудовой дисциплины, неисполнения или ненадлежащего исполнения работником по его вине возложенных на него должностных обязанностей, действующего законодательства, а также приказов ГАУ ЗО «МФЦ» и поручений директора;

2) письменное обращение заявителей или граждан, поступившее в ГАУ ЗО «МФЦ», содержащее информацию о неисполнении или ненадлежащем исполнении работником возложенных на него должностных обязанностей;

3) письменное заявление работника, докладная записка;

4) представление на имя директора ГАУ ЗО «МФЦ» от органов власти информации, содержащей сведения о совершении конкретным работником или группой лиц соответствующего нарушения(ий).

15.6. В случае подтверждения фактов, изложенных в документах пункта 15.5. настоящего Регламента, заведомо ложной, неправдивой информации, поданной с целью причинения вреда деловой репутации ГАУ ЗО «МФЦ», работник ГАУ ЗО «МФЦ» либо ГАУ ЗО «МФЦ» имеет право обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

15.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушения порядка предоставления услуг и/или прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению нарушений.

16. ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ В ГАУ ЗО «МФЦ»

16.1. Все работники вне зависимости от должности и стажа работы в ГАУ ЗО «МФЦ», в связи с исполнением своих трудовых обязанностей должны воздерживаться от поведения, которое может быть истолковано окружающими как готовность совершить или участвовать в совершении коррупционных правонарушений в личных интересах от имени ГАУ ЗО «МФЦ».

16.2. Комплекс выполняемых процедур и конкретных мероприятий, направленных на профилактику и пресечение коррупционных правонарушений в деятельности ГАУ ЗО «МФЦ» определен положениями антикоррупционной политики ГАУ ЗО «МФЦ» с соблюдением требований Федерального закона от 25.12.2008 № 273 и иных нормативных правовых актов действующего законодательства в сфере противодействия коррупции.

16.3. Работники ГАУ ЗО «МФЦ», непосредственно взаимодействующие с заявителями, а также работники, участвующие в предоставлении услуги (этапа услуги), обязаны знать и соблюдать карту коррупционных рисков ГАУ ЗО «МФЦ», и в случае возникновения ситуации, равной типовой ситуации или схожей с ней, работник обязан незамедлительно письменно уведомить директора или начальника отдела по противодействию коррупции ГАУ ЗО «МФЦ».

17. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ ГАУ ЗО «МФЦ»

17.1. В соответствии с пунктом 5 статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ, ГАУ ЗО «МФЦ», его работники несут ответственность:

1) за полноту передаваемых органу, предоставляющему услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя;

2) за своевременную передачу органу, предоставляющему услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим услугу;

3) за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен действующим законодательством.

17.2. Работники ГАУ ЗО «МФЦ» несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации в соответствии со статьей 16 пункта 5.1. Федерального закона 210-ФЗ, и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, за совершение коррупционных правонарушений либо при непринятии мер по урегулированию конфликта интересов, для должностных лиц.

17.3. Персональная ответственность работников многофункциональных центров закреплена в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

17.4. Работники ГАУ ЗО «МФЦ» не несут ответственности за решения, принимаемые органами власти, в рамках предоставления услуг.

18. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

18.1. Настоящий Регламент распространяет свое действие на работников всех структурных подразделений ГАУ ЗО «МФЦ».

18.2. За несоблюдение требований настоящего Регламента работники ГАУ ЗО «МФЦ» несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

18.3. ГАУ ЗО «МФЦ» оставляет за собой право вносить изменения в работу структурных подразделений (в части режима работы центров и офисов «Мои Документы», работы системы управления электронной очередью, осуществления выездных приемов, организации личного приема граждан и т.д.) в случае форс-мажорных обстоятельств и введения особых режимов на территории Запорожской области.

СПИСОК РАССЫЛКИ ДОКУМЕНТА

Государственного автономного учреждения Запорожской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» от «__» «_____» 2024 года №__

№ п/п	Структурные подразделения, должностные лица	Экз.	Отметка о получении
1	Отдел предоставления консультационных услуг (контакт-центр)	1 (копия)	
2	Отдел по безопасности и противодействию коррупции	1 (копия)	
3	Отдел обучения и контроля	1 (копия)	
4	центр «Мои документы» г. Мелитополь № 1	1 (копия)	
5	центр «Мои документы» г. Мелитополь № 2	1 (копия)	
6	центр «Мои документы» г. Мелитополь № 3	1 (копия)	
7	центр «Мои документы» г. Бердянск № 1	1 (копия)	
8	центр «Мои документы» г. Бердянск № 2	1 (копия)	
9	центр «Мои документы» г. Энергодар	1 (копия)	
10	центр «Мои документы» пгт Акимовка	1 (копия)	
11	центр «Мои документы» пгт Приазовское	1 (копия)	
12	центр «Мои документы» г. Приморск	1 (копия)	
13	центр «Мои документы» г. Токмак	1 (копия)	
14	офис «Мои документы» г. Днепрорудное	1 (копия)	
15	офис «Мои документы» пгт Кирилловка	1 (копия)	
16	офис «Мои документы» с. Константиновка	1 (копия)	
17	Отдел делопроизводства и контроля	оригинал	