

Государственное автономное учреждение Краснодарского края
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края»
(ГАУ КК «МФЦ КК»)

ул. Коммунаров, д. 276/2, г. Краснодар, 350020, Тел. 8(861) 299-83-01

Эл. почта: mfc@mfc.krasnodar.ru, Сайт: e-mfc.ru

ОКПО 20936732, ОГРН 1132310009611, ИНН/КПП 2310173039/231001001

Дата 07.08.2019

№ 03-14/226

г. Краснодар

ПРИКАЗ

Об утверждении Регламента взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг филиалами государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в г. Краснодар (офис на ул. Шоссе Нефтяников), в г. Геленджик

В целях повышения качества взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг филиалами государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в г. Краснодар (офис на ул. Шоссе Нефтяников), в г. Геленджик, а также в связи с участием в пилотном проекте Министерства экономического развития Российской Федерации «Бережливый МФЦ» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Регламент взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг филиалами государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в г. Краснодар (офис на ул. Шоссе Нефтяников), в г. Геленджик (прилагается).

2. Начальнику отдела организации предоставления государственных и муниципальных услуг (Малов А.Г.) довести настоящий приказ до сведения руководителей филиалов ГАУ КК «МФЦ КК» в г. Краснодар (офис на ул. Шоссе Нефтяников), в г. Геленджик для использования в работе.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Директор



В.В. Серeda

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом ГАУ КК «МФЦ КК»

от « 07 » 08 2019 г. № 03-14/226

РЕГЛАМЕНТ

взаимодействия с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг филиалами государственного автономного учреждения Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края» в г. Краснодар (офис на ул. Шоссе Нефтяников), в г. Геленджик

Общие положения.

1. Для целей настоящего регламента используются следующие основные понятия и сокращения:

МФЦ – государственное автономное учреждение Краснодарского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края», состоящее из Центрального аппарата и филиалов МФЦ;

Центральный аппарат МФЦ – структурное подразделение МФЦ, осуществляющее функции высшего управления МФЦ, организующее исполнение обеспечивающих видов деятельности, а также координирующее деятельность филиалов МФЦ;

филиал МФЦ – офис филиала МФЦ, территориально обособленное структурное подразделение (ТОСП) МФЦ, организующее исполнение основных и обеспечивающих видов деятельности;

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 в филиал МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

работник МФЦ – работник, осуществляющий деятельность по трудовому договору с МФЦ;

специалист сектора информирования и ожидания – работник МФЦ, осуществляющий консультирование непосредственно в секторе информирования и ожидания;

специалист сектора приема заявителей – работник МФЦ, осуществляющий работу в окне обслуживания, а также выездное обслуживание;

специалист call-центра – работник МФЦ, осуществляющий информирование заявителей по вопросам, связанным с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, посредством отдельной телефонной линии;

сектор информирования и ожидания – функциональный сектор (зона) филиала МФЦ, отвечающий требованиям п. 8 «Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376;

сектор приема заявителей – функциональный сектор (зона) филиала МФЦ, отвечающий требованиям п. 10 «Правил организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденных постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376;

окно обслуживания – специально оборудованное рабочее место сектора приема заявителей филиала МФЦ, предназначенное для приема заявителя, формирования дела, выдачи результата услуги;

стойка информирования – специально оборудованное рабочее место специалиста сектора информирования и ожидания;

терминал электронной очереди – устройство программно-аппаратного комплекса в составе электронной системы управления очередью, обеспечивающее выдачу талона электронной очереди;

талон электронной очереди – талон, содержащий номер электронной очереди; фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя, подтверждающий возможность обращения в окно обслуживания;

услуга – государственная и муниципальная услуга, предоставляемая соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия, а также услуга из перечня услуг, установленного п.4 «Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, предоставление которой организовано в филиале МФЦ.

технологическая схема – подробное описание (в том числе в электронном виде) требований, условий, процесса предоставления услуги, содержащее детализированные разъяснения, в том числе не формализованные в административных регламентах и иных нормативных правовых актах, а также информацию о требуемых ресурсах, которые обеспечивают процесс предоставления услуги;

дело – заявление (запрос) о предоставлении услуги с прилагаемыми к нему документами;

результат услуги – положительный результат оказания услуги или мотивированный отказ в предоставлении услуги, а также дело, предназначенное для передачи заявителю в случаях, установленных административными регламентами, технологическими схемами, при положительном результате оказания услуги или мотивированном отказе в предоставлении услуги;

Единый портал МФЦ – Единый портал многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Краснодарского края – www.e-mfc.ru;

АИС МФЦ – автоматизированная информационная система многофункциональных центров Краснодарского края;

call-центр – отдельная телефонная линия, предназначенная для информирования заявителей по вопросам, связанным с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

п. – пункт (обозначается арабскими цифрами с точкой);

пп. – пункты;

подп. – подпункт (обозначается арабскими цифрами со скобкой).

2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

1) при личном обращении заявителя в филиал МФЦ;

2) по письменному обращению заявителя в МФЦ;

3) при обращении в call-центр на телефон горячей линии 8 (800) 250-05-49;

4) с использованием средств электронного информирования (консультирования)

– информационных киосков (при наличии) в филиале МФЦ;

