Приложение

к Приказу № \_\_ от \_\_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ**

**Муниципального бюджетного учреждения городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Регламент работы Муниципального бюджетного учреждения Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ), Постановлениями Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», Распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21.07.2016 г. № 10-57/РВ «О региональном стандарте организации деятельности многофункциональных центров пре6доставления государственных и муниципальных услуг в Московской области» и Уставом Муниципального бюджетного учреждения Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности Муниципального бюджетного учреждения Городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МБУ Городского округа Подольск «МФЦ», Учреждение) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МБУ Городского округа Подольск «МФЦ» с получателями государственных и муниципальных услуг (далее – заявители), а также порядок информационного взаимодействия между МФЦ и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Московской области, органами местного самоуправления, организациями Городского округа Подольск (далее – Участники МФЦ).

**1.2. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:**

1.2.1. Многофункциональный центр (МФЦ) – организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

1.2.2. Принцип «одного окна» – организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг

1.2.3. Специалист МФЦ – сотрудник, обеспечивающий процесс работы МФЦ посредством взаимодействия с заявителями, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Московской области, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг (при наличии Соглашений о взаимодействии с указанными органами).

1.2.4. Специалист контакт-центра – сотрудник, обслуживающий контакт центр Губернатора Московской области, консультирующий по услугам МФЦ, статусу заявлений, порядку оказания государственных и муниципальных услуг, иным вопросам функционирования МФЦ, регистрирующий сообщения о недостатках в работе Центральных исполнительных органов государственной власти/государственных органов/органов местного самоуправления Московской области и подведомственных организаций в информационной системе «Единая книга жалоб и предложений» (ЕКЖИП).

1.2.5. Участник МФЦ – территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, территориальные органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, непосредственно участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

1.2.6. Заявитель – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги

1.2.7. Представитель заявителя – физическое лицо, представитель заявителя, действующий по доверенности от заявителя, обратившийся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, оказываемой на базе МФЦ, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.2.8. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде – предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

1.2.9. Электронный документ – документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах. Электронный документ, электронное сообщение, пописанные электронной цифровой подписью, признаются равнозначными документу, подписанному собственноручной подписью в документе на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами.

1.2.10. Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

1.2.11. Результат предоставления государственной (муниципальной) услуги – оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением в целях получения государственной или муниципальной услуги.

1.3. МФЦ в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – НПА), Распоряжениями Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, административными регламентами (далее - Административные регламенты), соглашениями с федеральными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления о взаимодействии по исполнению (предоставлению) соответствующих государственных и муниципальных функций (услуг) на базе МБУ Городского округа Подольск «МФЦ», Уставом Муниципального бюджетного учреждения городского округа Подольск «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» .

.

**2. Организация работы МФЦ.**

2.1. Юридический адрес Учреждения:

142110, Московская область, Городской округ Подольск, г. Подольск, ул. Кирова, дом 39.

2.2. Согласно Уставу Учреждение имеет филиалы, территориально-обособленные структурные подразделения (далее – ТОСП (ППВД) МФЦ).

2.3. Режим работы МФЦ (в том числе – ТОСП) устанавливается в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», иных НПА, при этом прием заявителей на базе МФЦ осуществляется не менее 72 часов в неделю.

2.4. График работы МФЦ может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта, анализа графика (режима) работы участников МФЦ.

2.5. График работы подлежит опубликованию на официальном сайте МФЦ. В случае временного или планового изменения режима работы, МФЦ обязан известить заявителей об изменениях путем размещения информации на официальном сайте - http://podolskmfc.ru/.

2.6. МФЦ в соответствии с Уставом осуществляет следующие основные виды деятельности:

- организует взаимодействие с заявителями, а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Московской области, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, в соответствии с заключаемыми соглашениями;

- организует работу по приему документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги, по первичной обработке документов и выдаче заявителю результата предоставления государственной и муниципальной услуги;

- организует доставку полученных документов в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти Московской области, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, а также получение и обработку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;

- обеспечивает создание и поддержание работы центра обработки телефонных обращений, «горячей линии» по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;

- обеспечивает учет количества посетителей, обслуживаемых за определенный период (день, неделю, месяц), по видам предоставляемых государственных и муниципальных услуг с указанием среднего времени ожидания приема и обслуживания.

2.6.1. Учреждение по своему усмотрению вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основной деятельности, для физических и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**3. Обязанности МФЦ.**

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

3.1.1. прием запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, а также прием комплексных запросов,

3.1.2. представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.1.3 составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и (или) информации, представленных заявителем в многофункциональный центр при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных многофункциональным центром самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

3.1.4. представление интересов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

3.1.5. информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и через порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования в многофункциональном центре рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

3.1.6. взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3.1.7. выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

3.1.8. составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

3.1.9. прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.1.10. прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами.

3.1.11. создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 настоящего Федерального закона, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке, установленном правилами организации деятельности многофункциональных центров, а также направление указанных электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг. Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, устанавливаются Правительством Российской Федерации

3.1.12. МФЦ обеспечивает доступ заявителей к Порталу государственных и муниципальных услуг. В случаях, препятствующих самостоятельному получению государственной или муниципальной услуги в электронной форме, оказывает консультирование заявителя путем устного информирования о способе авторизации на Портале для подачи заявления в электронной форме, о выборе и порядке заполнения полей электронного заявления, осуществляет помощь в сканировании документов на бумажных носителях, запрашиваемых в рамках предоставления услуги.

**4. Информационная деятельность МФЦ.**

4.1. МФЦ предоставляет информацию:

4.1.1. О перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ;

4.1.2. О порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ;

4.1.3. О ходе исполнения запроса о получении государственной или муниципальной услуги, зарегистрированном в Единой информационной системе оказания государственных и муниципальных услуг Московской области.

4.1.4. О порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

4.1.5. Иную информацию, связанную с деятельностью МФЦ.

4.2. Информационная система МФЦ включает в себя:

4.2.1. Информационно-справочное сопровождение деятельности многофункционального центра посредством размещения в свободном доступе с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет информации о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организовано на базе МФЦ.

4.2.2. Работу в качестве пользователя ЕИС ОУ, обеспечивая:

- достоверность, точность и актуальность информации, содержащейся в электронных документах и сведениях, передаваемых с использованием ЕИС ОУ

- соблюдение требований технической, эксплуатационной и аттестационной документации при использовании ЕИС ОУ;

- соблюдение установленного законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области порядка ограниченного доступа к отдельным видам информации, получаемой и передаваемой с использованием ЕИС ОУ.

4.3. При информационном взаимодействии с заявителями посредством контакт-центра специалист МФЦ производит следующие действия:

4.3.1. Приветствует абонента фразой, установленной Уполномоченным МФЦ формы;

4.3.2. Информирует абонента по интересующим вопросам в вежливой (корректной форме).

4.3.3. При отсутствии возможности и/или полномочий специалиста контакт-центра ответить на поставленный вопрос, переводит телефонный звонок на соответствующую горячую линию органа власти субъекта Российской федерации (Московской области), либо при отсутствии такового, сообщает телефонные номера, по которым можно получить необходимую информацию.

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

5.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», включает в себя следующие административные процедуры:

5.1.1. Прием (регистрация) запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

5.1.2. Проведение сверки представленных оригиналов документов с электронными образами документов, представленных в электронном виде.

5.1.3. Проверка правильности оформления заявлений (запросов), соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям административных регламентов и соглашений;

5.1.4. Сканирование представленных заявителем документов и направление их в электронном виде в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

5.1.5. Передача заявления с комплектом документов полученных от заявителя в орган, осуществляющий государственную или муниципальную услугу в соответствии с заключенными соглашениями;

5.1.6. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;

5.1.7. Выдача заявителям по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

5.1.8. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании данной информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено Федеральным законом.

5.2. Плата за государственные и муниципальные услуги, получаемые заявителем через специалиста МБУ Городского округа Подольск «МФЦ», взимается в случаях и порядке, установленных действующим законодательством Российской Федерации. Услуги являются бесплатными для заявителя.

5.3. Качество предоставления услуг в МФЦ должно соответствовать стандарту предоставления государственных и муниципальных услуг, определенному соответствующим административным регламентом.

5.4. Работник МБУ Городского округа Подольск «МФЦ» не несет ответственности за решения территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в рамках непосредственного исполнения ими государственных и муниципальных услуг.

**6. Порядок взаимодействия сотрудников МБУ Городского округа Подольск «МФЦ» с органами государственной власти, органами местного самоуправления.**

6.1. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

6.2. Прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, осуществляется если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

**7. Предоставление дополнительных услуг в МФЦ**

7.1. На базе МФЦ могут предоставляться дополнительные услуги, предоставление которых не противоречит действующему законодательству.

**8. Организация работы с документами в МБУ Городского округа Подольск «МФЦ»**

8.1. Документы, полученные от заявителя (представителя заявителя), в бумажном и (или) электронном виде, сформированные и приложенные к обращению заявителя, передаются на исполнение Участнику МФЦ в соответствии с положениями заключенных Соглашений о взаимодействии.

8.2. Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ в пределах установленных действующим законодательством сроков.

8.3. Невостребованный результат предоставления государственной или муниципальной услуги хранится в МФЦ согласно срокам, предусмотренным Соглашениями о взаимодействии, после чего передается Участнику МФЦ в порядке, предусмотренном Соглашением о взаимодействии.

**9. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МБУ Городского округа Подольск «МФЦ».**

9.1. МФЦ в пределах своей компетенции в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ обеспечивает рассмотрение обращений заявителей по вопросам деятельности МФЦ. В этих целях МФЦ организует приём заявителей и работу с письменными обращениями.

9.2. В случае поступления в МБУ городского округа Подольск «МФЦ» обращений заявителей, адресованных Участникам МФЦ, указанные обращения перенаправляются соотвествующему Участнику МФЦ для рассмотрения в порядке, определенном действующим федеральным законодательством Российской Федерации.

9.3. Поступившие в МБУ Городского округа Подольск «МФЦ» письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации. Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.4. При поступлении интернет-обращения, обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Ответ на интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

9.5. Ответ на письмо, направленное в электронной форме, должно содержать дату и время получения сообщения, неизмененный текст оригинального сообщения, подробный и исчерпывающий ответ на запрос, имя и фамилию ответившего сотрудника МФЦ, его должность, контактный телефон и адрес электронной почты.

**10. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении государственных и муниципальных услуг**

10.1. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с заявлением и/или жалобой (далее – обращение) на действия (бездействия) должностного лица и решения, принимаемые в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, в вышестоящие органы, органы местного самоуправления, судебные органы.

10.2. Предметом обжалования может быть:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

10.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, либо орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу.

10.4.Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

**11. Порядок и формы контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг**

11.1 Контроль за соблюдением требований к предоставлению государственных, муниципальных и иных услуг, осуществляется учредителем МФЦ, а также директором МФЦ.

11.2 Контроль за соблюдением требований к предоставлению государственных, муниципальных и иных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей.

11.3 Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

11.4 Задачами контроля являются предупреждение, выявление и пресечение нарушений объектами проверок требований, установленных федеральным законодательством, законами Московской области и иными нормативными правовыми актами Московской области в сфере организации деятельности МФЦ на территории Московской области.

**12. Финансовое обеспечение деятельности МФЦ**

12.1. Финансовое обеспечение выполнения Учреждением муниципального задания осуществляется в виде субсидий из бюджета муниципального образования «Городской округ Подольск Московской области».

**13. Ответственность сотрудников МФЦ**

13.1. Несоблюдение требований Регламента сотрудниками МБУ Городского округа Подольск «МФЦ» влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. Сотрудники МБУ Городского округа Подольск «МФЦ» несут ответственность за разглашение сведений (информации), составляющей служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.