

**Областное государственное казённое учреждение
«Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»
(ОГКУ «Правительство для граждан»)**

П Р И К А З

29.12.2025

№ 184-П

г. Ульяновск

**Об утверждении Регламента работы областного государственного
казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий –
многофункциональный центр предоставления государственных
и муниципальных услуг в Ульяновской области»**

В целях определения порядка деятельности областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» по организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядка взаимодействия ОГКУ «Правительство для граждан» с получателями государственных, муниципальных и иных услуг

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области».

2. Установить, что не подлежат применению:

Регламент работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», утверждённый директором областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» 02.02.2022;

Изменение в регламент работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», утверждённое директором областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития

интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» 02.09.2022;

Изменение в регламент работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», утверждённое директором областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» 01.11.2022;

Изменения в регламент работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», утверждённые директором областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» 29.11.2022;

Изменение в регламент работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», утверждённое директором областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» 26.07.2023.

3. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте ОГКУ «Правительство для граждан» <https://mfc.ulgov.ru>.

4. Настоящий приказ вступает в силу с 01 января 2026 года.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Тамарову Ж.С., заместителя директора по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Директор



И.С. Новикова

Коровашкин Павел Александрович
(8422) 37-13-13 (доб. 1136)



УТВЕРЖДЁН

приказом

ОГКУ «Правительство для граждан»

19.12.2015 № *184-11*

РЕГЛАМЕНТ

работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ) и уставом областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области».

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – ОГКУ «Правительство для граждан») по организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия ОГКУ «Правительство для граждан» с получателями государственных, муниципальных и иных услуг.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Регламенте:

ОГКУ «Правительство для граждан» – организация, созданная в организационно-правовой форме государственного учреждения, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее также – центр) – структурное подразделение ОГКУ «Правительство для граждан», в котором непосредственно организовано предоставление государственных, муниципальных и иных услуг;

ТОСП – территориально обособленное структурное подразделение ОГКУ «Правительство для граждан»;

принцип «одного окна» – предоставление государственной или муниципальной услуги, осуществляемое после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги или комплексным запросом, а также взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, которое осуществляется ОГКУ «Правительство для граждан» без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии;

государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом Ульяновской области, а также органом местного самоуправления муниципального образования Ульяновской области при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Ульяновской области (далее – государственная услуга), – деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа Ульяновской области, а также органа местного самоуправления муниципального образования Ульяновской области при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Ульяновской области (далее – органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ульяновской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления муниципального образования Ульяновской области (далее – муниципальная услуга), – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления муниципального образования Ульяновской области (далее – орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

комплексный запрос – организация предоставления ОГКУ «Правительство для граждан» двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг;

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 ОГКУ «Правительство для граждан» с запросом о предоставлении государственной, муниципальной или иной услуги;

представитель заявителя – лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

специалист – работник ОГКУ «Правительство для граждан», ответственный за предоставление государственных, муниципальных или иных услуг ОГКУ «Правительство для граждан», обеспечивающий процессы его работы посредством взаимодействия с заявителями;

портал государственных и муниципальных услуг – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме – предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

сектор пользовательского сопровождения – функциональный сектор (зона) в центре, обеспечивающий выполнение функций по консультационной и организационно-технической поддержке заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме и получение результатов предоставления услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;

соглашение о взаимодействии – соглашение, в котором определен порядок взаимодействия между ОГКУ «Правительство для граждан» и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти Ульяновской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области, а также иными организациями при организации предоставления указанными органами государственных, муниципальных или иных услуг в ОГКУ «Правительство для граждан»;

результат предоставления государственной и муниципальной услуги – оформленные органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги, в установленном порядке документы, выдаваемые (направляемые) заявителю, или перечисление

заявителю денежных средств (компенсаций, пособий и так далее) в связи с его обращением в целях получения государственной или муниципальной услуги;

чат-бот МФЦ Ульяновской области – информационный сервис многофункционального сервиса обмена информацией, функционирование которого обеспечивается программой для электронных вычислительных машин «Цифровая платформа МАХ», доступный пользователям через приложения для мобильных устройств и персональных компьютеров, а также через веб-приложение для персональных компьютеров по адресу <https://web.max.ru>.

1.4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в ОГКУ «Правительство для граждан» осуществляется бесплатно для заявителей за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области, муниципальными правовыми актами Ульяновской области.

1.5. В ОГКУ «Правительство для граждан» предоставляются государственные и муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключённых с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами Ульяновской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области.

1.6. ОГКУ «Правительство для граждан» может по запросу заявителя обеспечивать выезд специалиста к заявителю для приёма заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных, муниципальных или иных услуг, в том числе за плату.

Порядок выезда специалиста к заявителю утверждён приказом ОГКУ «Правительство для граждан» от 12.01.2023 № 3-П «Об утверждении Положения о порядке выезда работника областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» к заявителю для приёма заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг».

Порядок исчисления платы за выезд специалиста к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда специалиста осуществляется бесплатно, утверждён постановлением Правительства Ульяновской области от 05.07.2017 № 324-П «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника областного государственного казённого учреждения «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных

и муниципальных услуг в Ульяновской области» осуществляется бесплатно, а также о признании утратившим силу постановления Правительства Ульяновской области от 10.04.2015 № 158-П».

1.7. ОГКУ «Правительство для граждан» расположено на территории Ульяновской области по адресу: Российская Федерация, г. Ульяновск, ул. Гончарова, д. 11; почтовый адрес: Российская Федерация, 432017, г. Ульяновск, ул. Гончарова, д. 11.

1.8. График работы и адреса обособленных структурных подразделений ОГКУ «Правительство для граждан» указаны в Приложении к настоящему Регламенту.

1.9. График работы ОГКУ «Правительство для граждан» может быть изменён директором ОГКУ «Правительство для граждан» с учётом природно-климатических условий территории, графика (режима) движения общественного транспорта, анализа графика работы органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, при этом приём заявителей осуществляется:

в муниципальном образовании с численностью населения более 15 тыс. человек - с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из выходных дней, а также в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тыс. человек - не менее 30 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 25 до 100 тыс. человек - не менее 40 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 100 тыс. до 1 млн. человек - не менее 50 часов в неделю;

в административном центре субъекта Российской Федерации с численностью населения свыше 500 тыс. человек - не менее 10 часов в день 6 дней в неделю с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из рабочих дней в утреннее время с 8 часов и один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика приёма заявителей в выходной день до 6 часов в день.

1.10. Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка ОГКУ «Правительство для граждан» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.11. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в муниципальных образованиях Ульяновской области используются ТОСП, время и график работы которых, определяется приказом ОГКУ «Правительство для граждан».

В муниципальных образованиях Ульяновской области, в которых отсутствуют центры, ТОСП и (или) привлекаемые организации может быть организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей.

График (режим) бесплатного выездного обслуживания заявителей установлен приказом ОГКУ «Правительство для граждан» от 14.09.2021

№ 164-П «Об организации бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях Ульяновской области, в которых отсутствуют центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг, территориальные обособленные структурные подразделения ОГКУ «Правительство для граждан» и (или) привлекаемые организации».

1.12. По решению правительственной комиссии по вопросам цифрового развития, внедрения цифровых технологий и платформенных решений, необходимых для улучшения качества жизни населения, условий осуществления предпринимательской деятельности, а также повышения эффективности государственного управления в Ульяновской области в населённых пунктах муниципальных образований Ульяновской области может быть изменена форма обслуживания заявителей посредством закрытия ТОСП и организации в таких населённых пунктах бесплатного выездного обслуживания.

График (режим) выездного обслуживания определяется из расчёта не реже 1 раза в неделю не менее чем на 2 часа в день при условии предварительной записи, совершенной заявителем не позднее 30 часов до дня выездного обслуживания.

1.13. ОГКУ «Правительство для граждан» в целях организации предоставления государственных и муниципальных услуг помимо органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, взаимодействует с иными организациями, которых ОГКУ «Правительство для граждан» привлекает к реализации своих функций в порядке и на условиях, установленных законодательством Российской Федерации.

1.14. Приём и выдача документов осуществляется специалистами в день обращения заявителя, в том числе по предварительной записи на определённое время и дату, в соответствии с административными регламентами в порядке очерёдности, устанавливаемой и регулируемой с помощью системы управления электронной очередью «Дамаск».

1.15. В ОГКУ «Правительство для граждан» осуществляется обязательное ведение книги отзывов и предложений, доступ к которой обеспечивается каждому заявителю. Книга отзывов и предложений в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

2. Основные функции ОГКУ «Правительство для граждан»

В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ ОГКУ «Правительство для граждан» осуществляет:

2.1. приём и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством государственной информационной системы Ульяновской области «Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Ульяновской области» (далее – ГИС «АИС МФЦ»), а также приём комплексных запросов;

2.2. 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 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2.2.1. 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 ОГКУ «Правительство для граждан», 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 ОГКУ «Правительство для граждан» при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных ОГКУ «Правительство для граждан» 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;

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

2.4. информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в ОГКУ «Правительство для граждан», 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 ОГКУ «Правительство для граждан» и через порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе путём оборудования в многофункциональном центре рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2.5. 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 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в том числе

посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

2.6. 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;

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

2.7. приём, 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. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные ОГКУ «Правительство для граждан» выписки из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги;

2.7.1. приём безналичных денежных средств от заявителей в счёт платы за предоставление государственных и муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами;

2.7.2. создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица ОГКУ «Правительство для граждан» 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 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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.

Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, устанавливаются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.10.2021 № 1818 «Об отдельных вопросах, связанных с электронными дубликатами документов и информации, заверенными усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.7.3. в порядке, установленном Федеральным законом от 29.12.2022 № 572-ФЗ «Об осуществлении идентификации и (или) аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», размещение или обновление в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой биометрической системе с использованием программно-технических комплексов.

Правительством Российской Федерации устанавливаются требования к организационным и техническим условиям осуществления такого размещения или обновления по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности;

2.8. иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

3. Информирование заявителей о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг

3.1. В рамках информирования заявителей о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг ОГКУ «Правительство для граждан» предоставляет следующую информацию:

о перечне государственных, муниципальных или иных услуг, предоставляемых в ОГКУ «Правительство для граждан», в том числе о перечне государственных, муниципальных или иных услуг, предоставляемых в электронной форме;

о порядке предоставления государственных, муниципальных или иных услуг в ОГКУ «Правительство для граждан» и через Единый портал;

о сроках предоставления государственных, муниципальных или иных услуг;

о перечнях документов, необходимых для получения государственных, муниципальных или иных услуг;

о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений специалистов центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

3.1.1. Информирование по вопросам предоставления государственных, муниципальных или иных услуг осуществляется посредством:

размещения информации на официальном сайте ОГКУ «Правительство для граждан» <https://mfc.ulgov.ru>;

размещения административных регламентов в секторе пользовательского сопровождения и (или) на информационных стендах;

устного ответа специалиста при личном обращении заявителя в центр;

устного ответа специалиста на телефонный звонок заявителя на абонентский номер телефонной связи ОГКУ «Правительство для граждан» (8422) 37-31-31 или 122 (далее также – телефонный звонок);

чат-бота МФЦ Ульяновской области.

3.1.2. При информировании заявителя при личном обращении в центр или при телефонном звонке специалист подробно информирует обратившегося заявителя по вопросам, связанным с предоставлением государственных, муниципальных или иных услуг в вежливой (корректной) форме.

3.1.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 5 минут.

3.1.4. Ответы специалиста при информировании заявителя при личном обращении в центр или при телефонном звонке должны содержать краткие, последовательные и исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.

3.2. Обращения в письменной форме, поступившие в центры, передаются специалистами для регистрации в единой системе электронного документооборота Правительства Ульяновской области и возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области в отдел делопроизводства центра по общим вопросам не позднее рабочего дня, следующего за днём получения обращения, с уведомлением работников группы мониторинга и качества организационно-методического департамента.

3.3. Срок рассмотрения и подготовки ответа на обращение определяется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

3.4. На основании части 1 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ) в центрах ОГКУ «Правительство для граждан»

не принимаются обращения, содержащие исключительно вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГКУ «Правительство для граждан».

В случае если обращение содержит как вопросы, относящиеся к компетенции ОГКУ «Правительство для граждан», так и вопросы решение которых не относится к компетенции ОГКУ «Правительство для граждан», такое обращение рассматривается ОГКУ «Правительство для граждан» в части вопросов, относящихся к компетенции ОГКУ «Правительство для граждан», в установленный Законом № 59-ФЗ срок, а в части вопросов, не относящихся к компетенции ОГКУ «Правительство для граждан», направляется в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

4. Порядок организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг

4.1. В ОГКУ «Правительство для граждан» организация предоставления государственных, муниципальных и иных услуг осуществляется специалистами в соответствии со Стандартом обслуживания заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области», утверждённым распоряжением Правительства Ульяновской области от 03.09.2024 № 397-пр.

4.1.1. ОГКУ «Правительство для граждан» организует предоставление государственных, муниципальных и иных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами Ульяновской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ульяновской области или иными организациями.

4.2. После входа в здание (помещение) ОГКУ «Правительство для граждан» заявитель направляется к специалисту в секторе информирования и ожидания, который выясняет цель обращения, указывает на материалы, размещённые на информационных стендах и в инфоматах, информирует заявителя о преимуществах получения государственных, муниципальных или иных услуг в электронной форме посредством Единого портала, доступ к которому организован в секторе пользовательского сопровождения. ОГКУ «Правительство для граждан» своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах и в секторах пользовательского сопровождения.

4.3. При обращении заявителя в ОГКУ «Правительство для граждан» с целью получения консультации о порядке предоставления государственных, муниципальных или иных услуг, подачи или получения документов

на предоставление государственных, муниципальных или иных услуг специалист в секторе информирования и ожидания выдаёт заявителю номерной талон электронной очереди (далее – талон) по цели обращения, предлагает пройти в сектор информирования и ожидания и ожидать приглашения к окну приёма и выдачи документов в секторе приёма заявителей.

4.4. Приём заявителей осуществляется в порядке электронной очереди, регулируемой системой управления электронной очередью «Дамаск». Очередность определяется при получении талона у специалиста, выдающего талон.

4.4.1. Возможность получения консультаций, сдачи документов на предоставление государственных, муниципальных или иных услуг, получения результата предоставления государственных, муниципальных или иных услуг вне основной очереди обеспечивается следующим категориям граждан:

1) ветеранам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий и гражданам Российской Федерации, родившимся в период с 1 января 1927 года по 31 декабря 1945 года включительно, постоянно проживающим на территории Ульяновской области («Дети войны»);

2) инвалидам Великой Отечественной войны и инвалидам боевых действий;

3) лицам, принимающим (принимавшим) участие в проведении специальной военной операции, проводимой с 24.02.2022 (далее – участник спецоперации), и членам их семей:

а) супруге (супругу), состоящей (состоящему) в браке с участником спецоперации, заключенном в органах записи актов гражданского состояния;

б) родителям участника спецоперации;

в) детям участника спецоперации, не достигшим возраста 18 лет или старше этого возраста, если они стали инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, а также детям, обучающимся в образовательных организациях по очной форме обучения, - до окончания обучения, но не более чем до достижения ими возраста 23 лет;

4) инвалидам I и II групп, детям-инвалидам, родителям и иным законным представителям детей-инвалидов;

5) заявителям с выраженными признаками ограниченных возможностей здоровья;

б) родителям, пришедшим с детьми в возрасте до 1 года;

7) беременным женщинам на поздних сроках беременности;

8) многодетным родителям.

4.4.2. Заявитель сообщает о своём праве на получение консультаций, сдачу документов на предоставление государственных, муниципальных или иных услуг, получение результата предоставления государственных, муниципальных или иных услуг вне основной очереди специалисту в секторе информирования и ожидания.

1) Для подтверждения принадлежности к категориям граждан, указанным в подпунктах 1 и 2 подпункта 4.4.1 настоящего пункта, предъявляются:

а) паспорт;
б) удостоверение ветерана, инвалида или удостоверение «Дети войны»;
в) иной документ, прямо указывающий на принадлежность заявителя к указанным категориям граждан.

2) Для подтверждения принадлежности к категориям граждан, указанной в подпункте 3 подпункта 4.4.1 настоящего пункта, предъявляются:

а) паспорт;
б) документ, подтверждающий в соответствии с законодательством Российской Федерации участие в специальной военной операции, проводимой с 24.02.2022;
в) документ, подтверждающий родственные отношения с участником спецоперации.

3) Для подтверждения принадлежности к категориям граждан, указанной в подпункте 4 подпункта 4.4.1 настоящего пункта, предъявляются:

а) паспорт;
б) документ, подтверждающий факт установления инвалидности;
в) документ, подтверждающий родственные отношения с ребёнком-инвалидом или документ, подтверждающий полномочия иного законного представителя ребёнка-инвалида.

4) Для подтверждения принадлежности к категориям граждан, указанной в подпункте 6 подпункта 4.4.1 настоящего пункта, предъявляются:

а) паспорт;
б) свидетельство о рождении.

5) Для подтверждения принадлежности к категориям граждан, указанной в подпункте 8 подпункта 4.4.1 настоящего пункта, предъявляются:

а) паспорт;
б) удостоверение многодетной семьи.

4.5. Талоны для предоставления государственных, муниципальных или иных услуг выдаются заявителям исходя из следующих принципов:

1) один талон одному заявителю на одно заявление/объект;
2) выдача талонов прекращается за 20 минут до окончания времени приёма заявителей в центре, установленного Приложением к настоящему Регламенту.

4.6. Заявитель, получивший талон, ожидает в секторе информирования и ожидания вызова в соответствующее окно приёма и выдачи документов. Информирование об очереди осуществляется путём голосового оповещения и электронного табло в зале центра с указанием номера талона и назначенного окна приёма и выдачи документов.

Обслуживание заявителей в окнах приёма и выдачи документов осуществляется только после вызова заявителя специалистом в соответствии с талоном.

Недопустимо обслуживание заявителя в разных окнах приёма и выдачи документов одновременно. В случае обнаружения данного факта, заявитель продолжает обслуживаться в первом из окон приёма и выдачи документов, в которое он был вызван.

4.7. Вызов заявителя осуществляется автоматически и сопровождается отображением на электронных табло в залах ОГКУ «Правительство для граждан» номера талона и номера окна приёма и выдачи документов, к которому приглашается заявитель, также сопровождается голосовой информацией по системе голосового сопровождения.

Вызов заявителя осуществляется автоматически однократно, с произвольным повторением номера талона в течении 60 секунд. В случае неявки заявителя, талон с данным номером снимается с обслуживания и повторному вызову не подлежит. Заявитель, не успевший подойти к окну приёма и выдачи документов, но заявивший о своём праве на обслуживание в течение 10 минут после вызова, вправе обратиться к специалисту, координирующему работу в окнах приёма и выдачи документов, который выдаст заявителю новый талон на обслуживание в первое освободившееся окно приёма и выдачи документов.

При необходимости по просьбе заявителя, после вызова талона в окно приёма и выдачи документов, обслуживание заявителя может быть отложено специалистом, ведущим приём, на срок до 60 минут. Просьба заявителя об отсрочке обслуживания может быть удовлетворена только при наличии такой возможности, с учётом количества заявителей в очереди и в пределах рабочего дня. При этом заявителю необходимо разъяснить, что отложенный талон будет вызван в это же окно приёма и выдачи документов через указанное заявителем время, после завершения обслуживания ранее вызванного заявителя.

4.8. В случае если заявителю необходима предварительная запись, то она осуществляется по выбору заявителя следующими способами:

- 1) посредством телефонного звонка заявителя на абонентский номер телефонной связи ОГКУ «Правительство для граждан» (8422) 37-31-31 или 122;
- 2) при личном обращении заявителя в ОГКУ «Правительство для граждан»;
- 3) через официальный сайт ОГКУ «Правительство для граждан» <https://mfc.ulgov.ru> (далее также – сайт);
- 4) через чат-бот МФЦ Ульяновской области.

Предварительная запись осуществляется на 40 (сорок) календарных дней вперёд. На нерабочие дни (выходные, праздничные), а также в течение 2 часов до планируемого времени посещения предварительная запись не осуществляется.

При осуществлении предварительной записи по телефону заявитель сообщает следующие данные:

наименование центра, территориально обособленного структурного подразделения;

для заявителя физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

для заявителя юридического лица: наименование юридического лица; абонентский номер телефонной связи;

адрес электронной почты (необязательно);

вид государственной, муниципальной или иной услуги;

количество объектов недвижимого имущества, в отношении которых необходимо осуществить государственный кадастровый учет и (или) государственную регистрацию прав, а также количество участников сделки (при осуществлении предварительной записи на предоставление государственной услуги по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество);

желаемую дату и время приёма документов для предоставления государственной, муниципальной или иной услуги.

По окончании совершения предварительной записи по телефону заявителю сообщается дата и время приёма документов и ПИН-код.

При осуществлении предварительной записи через официальный сайт ОГКУ «Правительство для граждан» заявитель осуществляет вход в личный кабинет заявителя на сайте, авторизуясь с помощью учётной записи Единого портала и при этом вносит следующие данные:

для заявителя физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

для заявителя юридического лица: наименование юридического лица;

абонентский номер телефонной связи;

адрес электронной почты (необязательно).

Выбирает наименование подразделения, вид государственной, муниципальной или иной услуги, количество объектов недвижимого имущества, в отношении которых необходимо осуществить государственный кадастровый учет и (или) государственную регистрацию прав, а также количество участников сделки (при осуществлении предварительной записи на предоставление государственной услуги по государственному кадастровому учету недвижимого имущества и (или) государственной регистрации прав на недвижимое имущество), желаемую дату и время предоставления государственной, муниципальной или иной услуги. Заявителю предоставляется возможность распечатать талон, содержащий информацию о дате, времени предоставления государственной, муниципальной или иной услуги и ПИН-код.

В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным на личном приёме, а также в случае неявки заявителя к установленному времени записи, предварительная запись аннулируется. Заявителю предлагается подать документы в порядке общей очереди или путём осуществления повторной предварительной записи.

При осуществлении предварительной записи по телефону или при личном обращении запись осуществляется специалистом через систему управления электронной очередью «Дамаск» в ГИС «АИС МФЦ».

При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 10 минут с назначенного времени приёма.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

Приём заявителей по предварительной записи осуществляется в течение рабочего дня в соответствии с установленным графиком приёма заявителей.

4.9. Время ожидания при подаче заявления о предоставлении государственной, муниципальной или иной услуги по предварительной записи не должно превышать 15 минут с момента времени, на который была осуществлена предварительная запись.

4.10. Порядок приёма документов:

4.10.1. Основанием для начала предоставления государственной, муниципальной или иной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения государственной, муниципальной или иной услуги.

4.10.2. Специалист, осуществляющий приём документов:

1) сверяет информацию на талоне с информацией на справочном табло Пульта оператора системы управления электронной очередью «Дамаск» и с данными заявителя. Если данные не совпадают, отказывает в приёме и рекомендует взять новый талон.

2) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливает личность заявителя, проводит его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, проверяет документы, подтверждающие полномочия представителя юридического или физического лица.

Документы, подтверждающие личность заявителя и полномочия представителя, действующего в интересах получателя услуги, должны быть представлены в подлиннике. Проведение процедуры идентификации и проверки полномочий представителей на основании копий документов не допускается.

3) проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, утверждённых административным регламентом (порядком) и необходимых для оказания государственной, муниципальной или иной услуги.

4.10.3. Отражает факт начала работ по конкретному делу в ГИС «АИС МФЦ» и (или) программном комплексе приёма-выдачи документов.

4.10.4. Визуально, без использования технических средств определяет, что:

Представленные заявителем в качестве оригиналов документы, не являются копиями, изготовленными с использованием копировально-множительной или иной техники, не исполнены карандашом, не имеют подчисток либо приписок, зачёркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, повреждений, которые не позволяют прочитать текст документа и однозначно истолковать его содержание;

наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием адреса юридического лица;

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

4.10.5. Формирует комплект документов для представления в орган, предоставляющий государственную услугу, или в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и соглашений о взаимодействии:

сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов (за исключением нотариально заверенных) друг с другом, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «с подлинником сверено»;

преобразовывает путём сканирования представленные заявителем на бумажном носителе документы и информацию в электронные дубликаты таких документов и информации с сохранением их содержания и реквизитов (при наличии);

в случаях, определённых нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии, подписывает электронные дубликаты документов и информации, усиленной квалифицированной электронной подписью.

4.10.6. Оформляет до двух экземпляров расписок о приёме документов, первый экземпляр которой с регистрационным номером, датой и подписью специалиста, принявшего комплект документов, выдаёт на руки заявителю, второй – оставляет в ОГКУ «Правительство для граждан». На расписке также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной, муниципальной или иной услуги, в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления предоставления государственной, муниципальной или иной услуги.

4.10.7. При необходимости, на основании принятых от заявителя документов формирует межведомственный запрос.

4.10.8. Заявитель, представивший документы для получения государственной, муниципальной или иной услуги, в обязательном порядке информируется специалистами центра:

- о сроке получения результата предоставления услуги;
- о возможности отказа органом в предоставлении государственной, муниципальной или иной услуги;
- о необходимости явиться в уполномоченный орган для согласования документов в случаях, установленных административным регламентом;
- о возможности оценить качество предоставления услуги, качество обслуживания с помощью СМС, посредством терминальной оценки, через сайт <https://vashkontrol.ru>, через официальный сайт ОГКУ «Правительство для граждан» <https://mfc.ulgov.ru> или через чат-бот МФЦ Ульяновской области.

В случае информирования специалистом заявителя о возможности отказа органом в предоставлении государственной, муниципальной или иной услуги специалист предлагает заявителю совершить на расписке соответствующую запись.

4.10.9. При выявлении необходимости предоставления заявителю нескольких государственных и (или) муниципальных услуг специалист:

устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливает личность заявителя, проводит его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, проверяет документы, подтверждающие полномочия представителя юридического или физического лица (документы, подтверждающие личность заявителя и полномочия представителя, действующего в интересах получателя услуги, должны быть представлены в подлиннике. Проведение процедуры идентификации и проверки полномочий представителей на основании копий документов не допускается);

проводит анализ потребности заявителя: определяет событие, обусловившее обращение заявителя и перечень государственных и (или) муниципальных услуг, необходимых заявителю, которые могут быть объединены одним (несколькими) событием (событиями);

формирует перечень государственных и (или) муниципальных услуг, необходимых заявителю;

определяет последовательность предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, наличие «параллельных» и «последовательных» услуг, их взаимосвязи и информирует об этом заявителя;

определяет предельные сроки предоставления отдельных государственных и (или) муниципальных услуг и общий срок выполнения комплексного запроса со дня его приёма (общий срок выполнения комплексного запроса может исчисляться как наибольшая продолжительность государственной и (или) муниципальной услуги в составе комплексного запроса для «параллельных» услуг или как сумма наибольших сроков оказания государственных и (или) муниципальных услуг в составе комплексного запроса для «последовательных» услуг) и информирует об этом заявителя;

формирует перечень документов, необходимых для обращения за государственными и (или) муниципальными услугами в рамках комплексного запроса, в том числе, выдаваемые органами государственной власти и местного самоуправления, организациями и представляемые заявителем самостоятельно в соответствии с частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ и информирует заявителя о нём, с указанием на документы;

уведомляет заявителя о возможной необходимости личного участия в отдельных процедурах при предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг (в случае если указанное предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление конкретных государственных и (или) муниципальных услуг);

принимает документы, представляемые заявителем самостоятельно;

информирует заявителя о возможности получить результаты предоставления отдельных государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, до окончания общего срока его выполнения (по мере поступления результатов от органов, предоставляющих государственные и (или) муниципальные услуги), или все результаты

предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, одновременно;

уведомляет заявителя о том, что он имеет право в любое время обратиться в ОГКУ «Правительство для граждан» с заявлением о прекращении предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги (отзывом) в рамках комплексного запроса. В данном случае заявителю в течение одного рабочего дня выдаются все документы, находящиеся в центре, за исключением документов, полученных центром в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг;

формирует и распечатывает комплексный запрос;

предлагает заявителю проверить информацию, указанную в комплексном запросе, и поставить подпись, подтвердив, что сведения, указанные в комплексном запросе, достоверны, после чего подписанную и заверенную специалистом копию комплексного запроса выдает заявителю;

4.10.10. Специалист не позднее одного рабочего дня, следующего за днём получения комплексного запроса, формирует отдельные заявления в соответствии с формами, предусмотренными нормативными правовыми актами (в том числе административными регламентами предоставления соответствующих услуг), переводит в электронный вид и снимает копии с документов, представленных заявителем (в зависимости от требований административных регламентов, соглашений о взаимодействии и технологий взаимодействия с органами государственной власти и органами местного самоуправления используемых в субъекте Российской Федерации), подписывает их и заверяет штампом с указанием наименования центра, подготовившего заявление, должности специалиста и даты его подготовки.

4.10.11. Специалист не позднее одного рабочего дня, следующего за днём получения комплексного запроса направляет в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным специалистом центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг и скрепленные печатью центра, а также документы и информацию, необходимые (необходимую) для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, с приложением заверенной центром копии комплексного запроса, способами, определёнными соглашениями о взаимодействии между ОГКУ «Правительство для граждан» и органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов и органами местного самоуправления.

4.11. Приём-передача документов в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в иные организации, возврат документов органом, предоставляющим государственные услуги, или органом, предоставляющим муниципальные услуги, либо иными организациями, осуществляется на основании реестров установленного образца по графикам, определённым соглашениями о взаимодействии.

4.12. Порядок выдачи результата предоставления государственной, муниципальной или иной услуги, или мотивированного отказа:

4.12.1. В целях выдачи заявителю результата предоставления государственной, муниципальной или иной услуги в случаях, определённых соглашениями о взаимодействии или административным регламентом, заявитель уведомляется о готовности результата предоставления государственной, муниципальной или иной услуги в течение одного рабочего дня, следующего за днём поступления в центр последнего из таких документов, через чат-бот МФЦ Ульяновской области. Факт направления уведомления о готовности результата предоставления государственной, муниципальной или иной услуги отражается в ГИС «АИС МФЦ».

4.12.2. При выдаче документов специалист:

устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливает личность заявителя, проводит его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, проверяет документы, подтверждающие полномочия представителя юридического или физического лица (документы, подтверждающие личность заявителя и полномочия представителя, действующего в интересах получателя услуги, должны быть представлены в подлиннике. Проведение процедуры идентификации и проверки полномочий представителей на основании копий документов не допускается);

знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе расписки.

вводит информацию в ГИС «АИС МФЦ» и (или) в соответствующий журнал о фактической дате выдачи запрашиваемых документов.

4.12.3. После поступления результата предоставления конкретной государственной и (или) муниципальной услуги, входящей в комплексный запрос, специалист проводит анализ необходимости данного документа для предоставления последующих результатов государственных и (или) муниципальных услуг в рамках комплексного запроса.

При установлении необходимости передачи результата предоставления отдельной государственной или муниципальной услуги для предоставления последующей государственной и (или) муниципальной услуги направляет его в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, в порядке, определённом п. 4.11 настоящего раздела.

Результаты предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, находящиеся в федеральных органах исполнительной власти, органах государственных внебюджетных фондов, исполнительных органах субъектов Российской Федерации и органах местного самоуправления, выдаются заявителю по мере поступления в ОГКУ «Правительство для граждан».

4.13. Конфиденциальная информация, поступившая в ОГКУ «Правительство для граждан», не подлежит разглашению специалистами. Специалисты, участвующие в приёме и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

4.14. Результат предоставления государственной, муниципальной или иной услуги в ОГКУ «Правительство для граждан» хранится в течение 30 календарных дней со дня его поступления, за исключением случаев, предусмотренных законодательством и соглашением о взаимодействии, после чего возвращается по реестру в орган исполнительной власти или орган местного самоуправления, осуществляющий подготовку результата предоставления государственной или муниципальной услуги. Передача в орган документов, поступивших в электронном виде, не осуществляется если иное не предусмотрено в соглашении о взаимодействии.

В случае представления уведомления о прибытии в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации через ОГКУ «Правительство для граждан» бланк уведомления о прибытии заполняется заявителем в двух экземплярах, один из которых хранится в ОГКУ «Правительство для граждан» в соответствии с утверждённой номенклатурой дел.

Расписки о приёме документов, с отметкой получение документов, хранятся в архиве ОГКУ «Правительство для граждан» в соответствии с утверждённой номенклатурой дел. По истечению срока хранения подлежат уничтожению в установленном порядке, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и (или) законом Ульяновской области.

ОГКУ «Правительство для граждан» обеспечивает хранение комплексного запроса и документов не менее срока, предусмотренного нормативными правовыми актами, закрепляющими порядок предоставления государственных и (или) муниципальных услуг и сроки хранения документов, выдаваемых в рамках предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, но не менее 10 лет после выдачи заявителю результатов предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в этом комплексном запросе.

4.15. При допущении заявителем грубости, нецензурной брани, громком выражении эмоций, специалист, ведущий приём, имеет право приостановить обслуживание данного заявителя до разрешения конфликтной ситуации. Появление в здании ОГКУ «Правительство для граждан» лиц, находящихся в состоянии опьянения, влечёт за собой ответственность указанных лиц, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

При выявлении указанных лиц и невозможности урегулирования конфликтной ситуации специалист вправе вызывать для фиксации факта административного правонарушения должностных лиц органов внутренних дел, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях.

5. Порядок и формы контроля за предоставлением государственных, муниципальных и иных услуг

5.1. Контроль за деятельностью действующих и вновь открываемых центров проводится в форме плановых и внеплановых проверок должностными лицами ОГКУ «Правительство для граждан», уполномоченными на проведение проверок, руководством ОГКУ «Правительство для граждан» по следующим параметрам:

соответствие центра требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

возможность получения услуг, указанных в перечнях, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации 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 или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями»;

исполнение центром распоряжения Правительства Ульяновской области от 03.09.2024 № 397-пр «Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области»;

соблюдение специалистами центров стандарта информирования заявителей в секторе информирования и ожидания центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг ОГКУ «Правительство для граждан»;

исполнение центром стандарта организации рабочих мест работников центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг ОГКУ «Правительство для граждан»;

соблюдение специалистами центров стандарта информирования заявителей о возможности оценки качества предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в ОГКУ «Правительство для граждан»;

соблюдение специалистами центров настоящего Регламента.

При выявлении существенных обстоятельств, которые могут способствовать снижению качества предоставления государственных, муниципальных или иных услуг, по результатам проверки заместителем директора по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг формируется обобщённая информация в виде служебной записки в адрес директора ОГКУ «Правительство для граждан».

5.2. Специалисты несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных, муниципальных или иных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в ОГКУ «Правительство для граждан» сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если такие документы, информация и (или) сведения формируются с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры на основании документов, информации и (или) сведений, полученных из информационных систем, не относящихся к ведению ОГКУ «Правительство для граждан»;

за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу, в ОГКУ «Правительство для граждан»;

за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом;

в случае, установленном Федеральным законом от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости», за соответствие преобразованных посредством сканирования в электронную форму документов документам, представленным заявителями в форме документов на бумажном носителе, установление личности заявителя.

5.2.1. Специалисты не несут ответственность за умышленно совершенные действия и (или) бездействия заявителя и (или) иных лиц, повлекшие преобразование в электронную форму подложных или фальсифицированных документов, представленных заявителем на бумажном носителе.

5.3. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.4. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок:

5.5.1. Плановая проверка проводится не реже одного раза в год.

5.5.2. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления о несоблюдении центром требований нормативных правовых актов Российской Федерации и Ульяновской области, регулирующих

деятельность многофункциональных центров, а также иной информации, подтверждаемой документами, свидетельствующей о наличии признаков таких нарушений; жалоб на действия (бездействие) специалистов центров, связанных с несоблюдением требований нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность многофункциональных центров, а также получение иной информации, подтверждаемой документами, свидетельствующей о наличии признаков таких нарушений.

5.5.3. Дата проведения внеплановой проверки устанавливается по решению директора по предложению заместителя директора по вопросам организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к Регламенту

**График работы и адреса
центров и обособленных структурных подразделений
ОГКУ «Правительство для граждан»**

№	Наименование и местонахождение подразделения	График работы	График приёма заявителей
1.	<p>Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (г. Ульяновск, Ленинский район)</p> <p>432017, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Гончарова, д. 11</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 – 14.30; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, четверг, пятница: 09.00 - 19.00 среда: 08.00 - 20.00 суббота: 08.00 - 14.00 воскресенье: выходной</p>
2.	<p>Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (г. Ульяновск, Засвияжский район)</p> <p>432013, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Промышленная, д. 54Г</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 – 14.30; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, четверг, пятница: 09.00 - 19.00; среда: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.00; воскресенье: выходной</p>
3.	<p>Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (г. Ульяновск, Заволжский район)</p> <p>432072, Ульяновская область, г. Ульяновск, пр-кт Созидателей, зд. 17А</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.30; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, четверг, пятница: 09.00 - 19.00; среда: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.00; воскресенье: выходной</p>

4.	<p>Территориальное обособленное структурное подразделение центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг (г. Ульяновск, Заволжский район)</p> <p>432031, г. Ульяновск, ул. Металлистов, д.16/7</p>	<p>Понедельник, вторник, четверг, пятница: 08.00 - 17.30; среда: 08.00 - 20.00; суббота, воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, четверг, пятница: 09.00 - 17.00; среда: 09.00 - 20.00; суббота, воскресенье: выходной</p>
5.	<p>Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (г. Ульяновск, Железнодорожный район)</p> <p>432012, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Локомотивная, д. 85</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.30; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, четверг, пятница: 09.00 - 19.00; среда: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.00; воскресенье: выходной</p>
6.	<p>Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (г. Ульяновск, Железнодорожный район)</p> <p>432017, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Минаева, д. 6</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.30; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, четверг, пятница: 09.00 - 19.00; среда: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.00; воскресенье: выходной</p>
<p>Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (восточный округ)</p>			
7.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (г. Димитровград)</p> <p>433507, Ульяновская область, г. Димитровград, пр-кт Ленина, д. 16А</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 15.00; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник: 08.00 - 19.00; вторник, четверг, пятница: 09.00 - 19.00; среда: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.00; воскресенье: выходной</p>

8.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (г. Димитровград и Мелекесский район)</p> <p>433505, Ульяновская область, г. Димитровград, ул. Октябрьская, д. 64</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 15.00; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник: 08.00 - 19.00; вторник, четверг, пятница: 09.00 - 19.00; среда: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 14.00; воскресенье: выходной</p>
9.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Новомалыклинский район)</p> <p>433560, Ульяновская область, Новомалыклинский район, с. Новая Малыкла, ул. Кооперативная, д. 26</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной</p>
10.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Старомайнский район)</p> <p>433460, Ульяновская область, Старомайнский район, р.п. Старая Майна, парк Победы, зд. 6</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной</p>
11.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Чердаклинский район)</p> <p>433400, Ульяновская область, Чердаклинский район, р.п. Чердаклы, ул. Советская, д. 7</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>

Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (центральный округ)			
12.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Сенгилеевский район) 433380, Ульяновская область, г. Сенгилей, ул. Красноармейская, д. 53	Понедельник - пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
13.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Майнский район) 433130, Ульяновская область, Майнский район, р.п. Майна, ул. Ленинская, д. 13	Понедельник - пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
14.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Тереньгульский район) 433360, Ульяновская область, Тереньгульский район, р.п. Тереньга, ул. Евстифеева, д. 3	Понедельник - пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
15.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Ульяновский район) 433310, Ульяновская область, Ульяновский район, р.п. Ишеевка, ул. Ленина, д. 32	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной
16.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Цильнинский район) 433610, Ульяновская область, Цильнинский район, с. Большое Нагаткино, ул. Куйбышева, д. 10	Понедельник - пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной

17.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (г. Новоульяновск)</p> <p>433300, Ульяновская область, г. Новоульяновск, ул. Ульяновская, зд. 18/7</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>
<p>Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (западный округ)</p>			
18.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Инзенский район)</p> <p>433030, Ульяновская область, г. Инза, ул. Труда, д. 28а</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 18.00; четверг: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 18.00; четверг: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>
19.	<p>Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Барышский район)</p> <p>433750. Ульяновская область, г. Барыш, ул. Радищева, д. 88В</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 18.00; четверг: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 18.00; четверг: 09.00 - 20.00; суббота: 08.00 - 12.00; воскресенье: выходной</p>

20.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Базарносызганский район) 433700, Ульяновская область, Базарносызганский район, р.п. Базарный Сызган, площадь Советская, д. 1	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17:00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
21.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Карсунский район) 433210, Ульяновская область, Карсунский район, р.п. Карсун, ул. Куйбышева, зд. 44	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17:00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
22.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Вешкаймский район) 433100, Ульяновская область, Вешкаймский район, р.п. Вешкайма, ул. Комсомольская, д. 8	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17:00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
23.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Сурский район) 433240, Ульяновская область, Сурский район, р.п. Сурское, ул. Советская, д. 25	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17:00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (южный округ)			
24.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Кузоватовский район) 433760, Ульяновская область, Кузоватовский район, р.п. Кузоватово, ул. Базарная, д. 4	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17:00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной

25.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Николаевский район) 433810, Ульяновская область, Николаевский район, р.п. Николаевка, площадь Ленина, д. 3	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
26.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Новоспасский район) 433870, Ульяновская область, Новоспасский район, р.п. Новоспасское, ул. Дзержинского, д. 2Д	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
27.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Радищевский район) 433910, Ульяновская область, Радищевский район, р.п. Радищево, ул. Советская, зд. 14	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
28.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Павловский район) 443970, Ульяновская область, Павловский район, р.п. Павловка, ул. Калинина, д. 24	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной
29.	Группа по работе с физическими и юридическими лицами (Старокулаткинский район) 433940, Ульяновская область, Старокулаткинский район, р.п. Старая Кулатка, ул. Пионерская, д. 30	Понедельник – пятница: 08.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной	Понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 - 17.00; четверг: 09.00 - 17.00; суббота, воскресенье: выходной

Многофункциональные центры для бизнеса			
1.	<p>МФЦ, специализирующийся на предоставлении государственных, муниципальных услуг, дополнительных (сопутствующих) услуг юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность (г. Димитровград)</p> <p>433507, Ульяновская область, г. Димитровград, пр-кт Димитрова, д. 8А</p>	<p>Понедельник – пятница: 09.00 - 18.00; суббота, воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник – пятница: 09.00 - 18.00; суббота, воскресенье: выходной</p>
2.	<p>МФЦ, специализирующийся на предоставлении государственных, муниципальных услуг, дополнительных (сопутствующих) услуг юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и гражданам, планирующим начать предпринимательскую деятельность (г. Ульяновск)</p> <p>432072, Ульяновская область, г. Ульяновск, пр-д Максимова, д.4</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.30 - 18.00; суббота, воскресенье: выходной</p>	<p>Понедельник – пятница: 08.30 - 18.00; суббота, воскресенье: выходной</p>