

Приложение 2
к соглашению о взаимодействии между
уполномоченным многофункциональным
центром предоставления государственных
и муниципальных услуг и ГАУ «Центр
развития экспортного потенциала
Нижегородской области»

от «14» ноября 2018 г. № 01-15/5

**Регламент
взаимодействия уполномоченного многофункционального центра
предоставления государственных и муниципальных услуг и ГАУ «Центр
развития экспортного потенциала Нижегородской области» по
предоставлению услуги через уполномоченного МФЦ**

1. Общие положения

Регламент взаимодействия уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области» при предоставлении услуги через уполномоченного МФЦ (далее - Регламент) определяет порядок взаимодействия между ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области» (далее – ЦПЭ) и Государственным бюджетным учреждением Нижегородской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Нижегородской области» (далее -МФЦ) при выполнении следующих функций:

- информирования заявителей об условиях и порядке получения услуг ЦПЭ;
- консультирование заявителей, обратившихся за получением услуг ЦПЭ;
- приём заявлений на предоставление услуг ЦПЭ по перечню;
- документооборот между МФЦ и ЦПЭ в процессе предоставления услуг ЦПЭ;
- хранение документов заявителя у МФЦ;
- отказ заявителя от получения запрашиваемой услуги ЦПЭ;
- порядок действий МФЦ и ЦПЭ при наступлении внештатных ситуаций в процессе предоставления услуг ЦПЭ;
- обучение, стажировки, консультирование специалистов МФЦ;
- актуализация сведений об условиях и порядке предоставления услуг ЦПЭ;
- предоставление заявителям услуг ЦПЭ через МФЦ осуществляется после проведения обучения консультантов МФЦ правилам и требованиям к

приему и обработке документов и иных организационных мероприятий после подписания Соглашения.

2. Информирование организаций об условиях и порядке получения услуги ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области»

2.1. Стороны обеспечивают информирование населения и организаций об условиях и порядке получения услуг путём размещения информации на Интернет-сайте, стендах, информационных досках, в местах ожидания и приема заявителей;

2.2. При обращении заявителя на Интернет-сайт МФЦ специалист МФЦ осуществляет информирование в установленном МФЦ порядке;

2.3. При личном обращении заявителя в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за работу с заявителями, консультирует заявителя в соответствии с разделом 3 настоящего Регламента.

3. Консультирование заявителей, обратившихся за получением услуг через МФЦ

3.1. При обращении заявителя в ЦПЭ за консультацией для получения услуги специалист ЦПЭ уведомляет заявителя о способах получения услуги в том числе через МФЦ, сообщает адрес и график работы МФЦ, электронный адрес интернет-сайта МФЦ.

3.2. Специалисты МФЦ в зависимости от категории заявителя проводят консультации при личном обращении или обращении их законных представителей.

3.3. В процессе консультирования специалист МФЦ разъясняет заявителю о перечне предоставляемых услуг ЦПЭ и порядке его предоставления при взаимодействии сторон, о требуемых документах.

3.4. Специалист МФЦ регистрирует полученные в ходе консультации сведения о заявителе с использованием программно-аппаратного комплекса МФЦ (далее ПАК МФЦ).

3.5. Результатом консультирования заявителя является:

- разъяснение перечня услуг ЦПЭ, организованных через МФЦ;
- разъяснение перечня требуемых документов для подачи заявления на получение услуг ЦПЭ;
- разъяснение иных сведений, влияющих на условия предоставления запрашиваемых услуг заявителю.

3.6. МФЦ обеспечивает конфиденциальность сведений, представленных заявителем.

4. Прием заявлений на предоставление услуг ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области»

4.1. Общий порядок приёма заявлений на предоставление услуг ЦПЭ на базе МФЦ предусматривает возможность получения консультации заявителя до подачи документов. Информация об условиях и порядке получения услуг доводится специалистами МФЦ заявителям в соответствии с положениями раздела 2 настоящего Регламента.

4.2. Специалист МФЦ регистрирует заявление и сведения обо всех представленных заявителем документах в ПАК «МФЦ» в день обращения.

4.3. При обращении заявителя в МФЦ по любым вопросам, связанным с обработкой зарегистрированного обращения, заявитель называет номер обращения.

4.4. МФЦ обеспечивает надлежащее хранение всех представленных заявителем документов.

5. Документооборот между МФЦ и ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области» в процессе предоставления услуг

5.1. Документооборот при взаимодействии осуществляется в бумажной форме.

Отправка заявок и документов на бумажном носителе осуществляется не позднее 3 дней дня Уполномоченного МФЦ после принятия обращения заявителя курьерской доставкой МФЦ в адрес ЦПЭ по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Академика Сахарова, д. 4.

5.2. Документооборот по предоставлению услуг заявителям включает в себя следующие стадии.

5.2.1. Специалист МФЦ производит обработку документов, принятых от заявителя: формирует комплект документов на получение услуги для направления в ЦПЭ; формирует расписку в получении документов от заявителя в трех экземплярах: по одному экземпляру для заявителя, ЦПЭ и МФЦ; сканирует в формате «.pdf» заявку, документы к ней, расписку в получении документов на услуги;

5.2.2. Специалист МФЦ направляет документы в ЦПЭ:

– на бумажном носителе, с приложением расписки в получении документов от заявителя и непосредственно комплекта документов.

5.2.3. Сотрудник ЦПЭ производит регистрацию входящих документов заявителя на получение услуг после поступления полного комплекта документов заявителя.

5.2.4. Сотрудники ЦПЭ проводят мероприятия по рассмотрению заявления. Результатом рассмотрения заявления на оказание услуги является письмо в адрес заявителя о возможно или невозможности оказания услуги ЦПЭ;

5.2.5. Специалист ЦПЭ передает результаты рассмотрения заявлений в МФЦ.

По результатам положительного рассмотрения заявления на предоставление услуги специалист ЦПЭ формирует опись документов для направления в МФЦ на бумажном носителе.

Бумажный ответ на обращение содержит: документы (документ), подготовленные ЦПЭ по результатам предоставления услуги, документы, возвращаемые заявителю из состава представленных для получения услуги.

В случае принятия решения о приостановлении оказания услуги специалист ЦПЭ направляет соответствующее письмо о приостановлении непосредственно заявителю почтовым отправлением.

В случае принятия решения об отказе в оказании услуги специалист ЦПЭ направляет соответствующее письмо об отказе в предоставлении услуги.

5.2.6. Специалист МФЦ обрабатывает документы, поступившие из ЦПЭ:

– проверяет комплектность документов в соответствии с описью документов. В случае обнаружения некомплектности документов, поступивших из ЦПЭ, МФЦ уведомляет об этом ЦПЭ по адресу электронной почты (info@export-nn.ru) с указанием перечня недостающих документов. ЦПЭ передаёт недостающие документы в МФЦ в течение 3 рабочих дней с момента получения уведомления из МФЦ по реестру. Документы, поступившие из ЦПЭ по результатам предоставления услуги, передаются заявителю в соответствии с установленным порядком.

– регистрирует с указанием даты и регистрационного номера документа. На основании исходящих и входящих номеров, ЦПЭ и уполномоченный МФЦ осуществляют идентификацию документов обращения заявителя.

5.2.7. Специалист МФЦ в подтверждение факта получения результата услуги получает от заявителя подпись в разделе «Документы получены» Расписки в получении документов для предоставления услуг и передает её в ЦПЭ.

6. Выдача заявителям результатов предоставления услуги ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области»

6.1. Документы, поступившие из ЦПЭ по результатам предоставления услуги, выдаются заявителю при его обращении в МФЦ.

6.2. Если документ, представленный заявителем для получения услуги, более не требуется для предоставления услуг, запрошенных заявителем в рамках обращения в МФЦ, то такой документ выдаётся заявителю при его обращении в МФЦ.

6.2.1. Выдача документов производится заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо представителю заявителя при предъявлении подтверждающих документов. При выдаче документов заявителю специалист МФЦ в подтверждение факта получения результата

услуги получает от заявителя подпись в разделе «Документы получены» Расписки в получении документов для предоставления услуг.

7. Хранение документов заявителей у уполномоченного МФЦ

7.1. Хранение документов осуществляется в МФЦ лицом, ответственным за хранение документов в местах (помещениях, сейфах), отвечающих требованиям их сохранности.

7.2. В МФЦ хранятся: заявления на получение услуги в МФЦ, экземпляры расписок, подписанные заявителем при сдаче документов, экземпляры расписок в получении документов, прочие заявления на МФЦ.

7.3. Невостребованные заявителем документы, подготовленные ЦПЭ по результатам предоставления услуги, либо мотивированный отказ в предоставлении услуги, выданный ЦПЭ, хранятся в МФЦ в течение одного месяца с даты его получения МФЦ. По истечении данного срока документы передаются в ЦПЭ.

8. Отказ заявителя от получения запрашиваемой услуги ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области»

8.1. Заявитель может отказаться от получения запрашиваемой услуги на любой стадии процесса предоставления услуги, для этого заявитель должен обратиться в МФЦ с заявлением о прекращении процесса получения услуги.

8.2. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, выясняет у заявителя, от каких услуг в составе зарегистрированного обращения заявитель отказывается; информирует заявителя на основании текущего состояния предоставления каждой из услуг, в какие сроки будет приостановлено предоставление услуги, и произведен возврат документов, выдаёт заявителю распечатанное заявление, в котором указывается перечень услуг и иные существенные условия, связанные с прекращением предоставления услуги.

8.3. Заявитель расписывается в заявлении, один экземпляр возвращает специалисту МФЦ.

8.4. По услугам, заявления, на предоставление которых переданы в ЦПЭ, МФЦ в течение 3 рабочих дней с момента обращения заявителя направляет в ЦПЭ заявления на прекращение предоставления услуг. Заявления передаются в ЦПЭ через курьера МФЦ по реестру. ЦПЭ обеспечивает возврат документов в МФЦ не позднее трёх рабочих дней после получения из МФЦ заявления на прекращение предоставления услуг. Документы возвращаются через курьера МФЦ по акту.

8.5. Когда документы, предназначенные для возврата заявителю, поступают в МФЦ, специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, связывается с заявителем и информирует его о возможности

забрать документы. Документы возвращаются заявителю по расписке, один экземпляр которой хранится в МФЦ, второй экземпляр направляется в ЦПЭ.

9. Рассмотрение жалоб на действие/бездействие МФЦ и ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области» при предоставлении услуг

9.1. МФЦ принимает письменные жалобы заявителей по вопросам предоставления услуг ЦПЭ через МФЦ. При приеме заявителя специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, выдает заявителю бланк обращения, который заполняется заявителем. В случае поступления жалобы на нарушение МФЦ порядка предоставления услуги ЦПЭ, включая условия приема заявителей, либо в случае определения в качестве адресата жалобы ЦПЭ, жалоба оформляется на имя руководителя ЦПЭ, в случае поступления жалобы на МФЦ не связанной с предоставлением услуги ЦПЭ, жалоба оформляется на имя руководителя МФЦ и рассматривается МФЦ.

9.2. Специалист МФЦ регистрирует жалобу заявителя, оформленную на имя руководителя ЦПЭ по вопросам предоставления на базе МФЦ услуг ЦПЭ, с использованием ПАК МФЦ в бумажном или электронном виде. В карточке обращения указываются.

9.3. Если в качестве конечного адресата жалобы определен ЦПЭ, то специалист МФЦ осуществляет передачу обращения в ЦПЭ в течение следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

9.4. После поступления в ЦПЭ обращения с жалобой из МФЦ, ЦПЭ направляет результаты рассмотрения жалобы заявителю либо в МФЦ, в зависимости от способа получения, указанного заявителем. Срок передачи результатов рассмотрения жалобы заявителю при передаче через МФЦ не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня поступления жалобы ЦПЭ, а в случае обжалования заявителем отказа ЦПЭ в приеме документов заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений срок рассмотрения жалобы и передачи результата МФЦ не должно превышать пяти рабочих дней со дня поступления жалобы в ЦПЭ.

9.5. Если в заявлении с жалобой не указан иной способ получения заявителем ответа на жалобу, то ЦПЭ осуществляет передачу в МФЦ результата рассмотрения жалобы заявителя в виде бумажного документа. В случае если заявитель в обращении указал, что желает получить ответ на жалобу в электронном виде, то уполномоченный специалист ЦПЭ осуществляет передачу в МФЦ результата рассмотрения жалобы заявителя в электронном виде (скан письма-ответа).

9.6. После получения результата рассмотрения жалобы от ЦПЭ специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, уведомляет заявителя о готовности ответа на его жалобу.

9.7. По решению заявителя МФЦ передаёт ответ заявителю в виде электронного документа либо в виде бумажного документа.

10. Мониторинг работы МФЦ и ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области» по предоставлению услуг заявителям на базе уполномоченного МФЦ

10.1. Мониторинг исполнения сроков и других существенных условий предоставления услуг (перечень запрашиваемых с заявителя документов, обоснованность отказов), установленных действующим законодательством и настоящим Регламентом, осуществляет уполномоченный по организации мониторинга специалист МФЦ.

10.2. МФЦ осуществляет учёт сроков предоставления услуг на базе МФЦ. Учитывается общее время предоставления услуги с момента обращения, а также время обработки заявления в МФЦ и ЦПЭ.

10.3. По мере необходимости МФЦ направляет сводные данные о выполнении нормативных сроков и иных существенных условий предоставления услуг в ЦПЭ и в иные заинтересованные органы.

11. Порядок действий МФЦ и ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области» при наступлении внештатных ситуаций в процессе предоставления услуги заявителю на базе МФЦ

В настоящем разделе Регламента рассматривается порядок действий Сторон при наступлении следующих внештатных ситуаций в процессе предоставления услуг заявителю:

- нарушение срока обработки заявления на предоставление услуги;
- утрата документа, представленного заявителем или подготовленного по запросу МФЦ от имени заявителя;
- технические ошибки в документах - результатах предоставления услуг.

11.1. Нарушение срока обработки заявления на предоставление услуги.

11.1.1. Если ЦПЭ не может обеспечить предоставление услуги заявителю и передать документы по результатам предоставления услуги в МФЦ в срок, установленный действующим законодательством и настоящим Регламентом, то ЦПЭ должен уведомить об этом МФЦ не позднее, чем за 3 рабочих дня до истечения указанного срока. При этом ЦПЭ сообщает в МФЦ новый срок предоставления услуги.

11.1.2. На основании уведомления, полученного из ЦПЭ, МФЦ связывается с заявителем и информирует его о нарушении срока предоставления услуги, сообщает новый срок предоставления услуги.

11.1.3. Если превышен нормативный срок обработки заявления на предоставление услуги, и МФЦ не получен ответ на заявление, МФЦ

направляет в ЦПЭ посредством электронной почты (info@export-nn.ru) напоминание с указанием реквизитов заявления, по которому нарушен срок предоставления услуги.

11.1.4. Если МФЦ не может обработать в срок документы, переданные из ЦПЭ, и выдать их заявителю, то специалист МФЦ связывается с заявителем и информирует его о нарушении срока получения документов, сообщает новый срок получения документов.

11.2. Утрата документа, представленного заявителем или подготовленного по запросу МФЦ от имени заявителя.

11.2.1. Если в ЦПЭ утрачен документ, направленный из МФЦ, то ЦПЭ незамедлительно сообщает об этом в МФЦ с указанием номера обращения, по которому проходит документ.

11.2.2. ЦПЭ своими силами и за свой счёт запрашивает копию утраченного документа в органе либо организации, выдавшей утраченный документ. Плановый срок восстановления документа ЦПЭ сообщает в МФЦ не позднее, чем через три рабочих дня после обнаружения утраты документа.

11.2.3. После получения восстановленного документа ЦПЭ завершает рассмотрение заявления на предоставление услуги.

11.2.4. Если в МФЦ утрачен документ, представленный заявителем или подготовленный по его запросу, то МФЦ своими силами и за свой счёт запрашивает копию утраченного документа в органе либо организации, выдавшей утраченный документ.

11.2.5. Специалист МФЦ, ответственный за взаимодействие с заявителями, связывается с заявителем и информирует его об утрате документа и о действиях, которые предпринимаются для восстановления документа.

11.3. Обнаружение технической ошибки в документах – результатах предоставления услуг.

11.3.1. Если заявителем обнаруживается техническая ошибка при выдаче результата по услуге, он пишет заявление об исправлении технической ошибки по установленной МФЦ форме с приложением документов, требующих исправления.

11.3.2. Если техническая ошибка обнаруживается сотрудником МФЦ, в ЦПЭ по электронной почте (info@export-nn.ru) направляется запрос на исправление с приложением документов, требующих исправления.

11.3.3. Специалист МФЦ, обнаруживший техническую ошибку и отправивший запрос на ее исправление, ставит задачу специалисту ЦПЭ об устранении, которое приведет к удлинению срока предоставления услуги, и сообщает заявителю новый срок получения документов.

11.3.4. Устранение технических ошибок ЦПЭ не должно превышать три рабочих дня со дня поступления запроса от МФЦ, либо заявления от заявителя об исправлении технической ошибки.

12. Обучение, стажировки, консультирование специалистов МФЦ и ГАУ «Центр развития экспортного потенциала Нижегородской области»

12.1. На основании согласованного и утвержденного между МФЦ и ЦПЭ плана-графика повышения квалификации, ЦПЭ проводит консультирование специалистов МФЦ на рабочих местах специалистов МФЦ.

12.2. ЦПЭ обеспечивает консультирование специалистов МФЦ, ответственных за технологию предоставления услуг ЦПЭ по условиям, порядку и процедурам предоставления услуг.