

## **Регламент взаимодействия (далее - Регламент)**

- 1.1. Настоящий регламент применяется при взаимодействии Участников с целью оказания услуг (далее – Услуги).
- 1.2. Действие настоящего Регламента распространяется на следующих Участников:
  - 1.2.1. МФЦ;
  - 1.2.2. АО «Горэлектросеть» (Организация);
- 1.3. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия между Участниками при выполнении следующих функций:
  - 1.3.1. прием заявлений и документов от заинтересованных лиц для предоставления Услуг;
  - 1.3.2. размещение информационных материалов и других материалов, используя площади (ресурсы) Организации и МФЦ;
  - 1.3.3. информационного обмена и взаимодействия между Участниками;
  - 1.3.4. рассмотрения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц по вопросам получения Услуг;
  - 1.3.5. хранения документов в МФЦ;
  - 1.3.6. мониторинга работы между Организацией и МФЦ по оказанию услуг;
  - 1.3.7. обучения, стажировки, консультирования работников МФЦ (Организации);
  - 1.3.8. актуализации сведений об условиях и порядке предоставления Услуг Организации.
- 1.4. Настоящий Регламент отражает общий порядок взаимодействия, при котором в особых случаях Стороны Соглашения могут инициировать изменения и дополнения.

### **2. Порядок осуществления МФЦ приема заявлений для предоставления услуг (Организация)**

- 2.1. МФЦ осуществляет прием граждан для предоставления услуг по адресу: г.Нижневартовск, ул. Мира, 25/12
- 2.2. При осуществлении приема заявлений от граждан для предоставления услуг МФЦ обязаны руководствоваться и выполнять требования нормативных правовых актов, утверждающих порядок предоставления этих услуг.

### **3. Размещение информационных материалов**

- 3.1. МФЦ обеспечивают размещение информации об Услугах (Организация) на следующих ресурсах:
  - 3.1.1. помещение МФЦ, в том числе в зоне обслуживания заявителей МФЦ;
  - 3.1.2. портале МФЦ (<http://www.mfc.admhmao.ru>);
  - 3.1.3. печатных и рекламных материалах;
  - 3.1.4. горячей линии центра телефонного обслуживания МФЦ.
- 3.2. Информация о перечне и порядке предоставления Услуг, размещается в соответствии с требованиями Правил организации деятельности многофункциональных

центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

3.3. Организация обеспечивает размещение информации о возможности получения Услуг в МФЦ на сайте <http://www.ges-nv.ru/>.

#### **4. Информационный обмен**

4.1. Информационный обмен между Участниками настоящего Регламента осуществляется:

4.1.1. на бумажных носителях в виде пакетов документов, сформированных в результате приема заявителей;

4.1.2. в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ (в случае наличия технической возможности).

4.2. Документы на бумажных носителях, принятые МФЦ от заявителей для оказания Услуг, принимаются Организацией способом курьерской доставки ежедневно, с понедельника по пятницу, в период с 10.00 по 16.00 рабочего дня, следующего за днем приема заявлений. Пакеты документов, принятые МФЦ в нерабочие (выходные) дни Организации, передаются в Организацию в первый рабочий день, следующий за нерабочим (выходным) днём.

4.3. Каждый пакет документов, представленный заявителем на бумажном носителе должен содержать дату и номер входящего документа МФЦ.

4.4. Прием и передача пакетов документов на бумажных носителях осуществляется Участниками на основании сопроводительных реестров.

4.5. Сопроводительный реестр формируется МФЦ в двух экземплярах. Один экземпляр сопроводительного реестра передается в Организацию, второй экземпляр возвращается в МФЦ с отметкой о получении с указанием даты и подписи ответственного лица (Организация).

4.6. Транспортировка пакетов документов принятых в МФЦ осуществляется в упаковке, позволяющей обеспечить сохранность документов.

4.7. Участники не имеют права отказать в приеме пакетов документов. В случае расхождений между сопроводительным реестром, а также перечнем и (или) количеством фактически передаваемых пакетов, ответственные лица Участников отмечают в обоих экземплярах сопроводительного реестра выявленные несоответствия, после чего подписывают оба экземпляра сопроводительного реестра, один из которых возвращается Участнику, допустившему несоответствие, для устранения выявленных несоответствий.

4.8. Организация не имеет права осуществлять возврат документов в МФЦ для доработки или исправления документов.

#### **5. Хранение и уничтожение копий документов заявителей**

5.1. Оперативное хранение документов документооборота между заявителем и (Организация) производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами МФЦ.

5.2. Архивное хранение копий документов заявителей в АИС МФЦ не производится.

5.3. Архивное хранение бумажных копий документов заявителей в МФЦ не производится.

5.4. Архивное хранение реестров документооборота между МФЦ и Организацией производится в помещении МФЦ в соответствии с локальными актами МФЦ.

5.5. Уничтожение архивных документов производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также локальными актами МФЦ и Организации.

## **6. Рассмотрение жалоб заявителей**

6.1.1. Жалобы заявителей в письменной форме на действия (бездействие) Организации, а также должностных лиц и служащих (Организация), поступающие в МФЦ, регистрируются в порядке, установленном в МФЦ, оформляются приложением к сопроводительному письму и направляются в Организацию не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в МФЦ способом курьерской доставки либо почтовой связью.

6.2. Жалобы заявителей, поступающие в Организацию в письменной форме на порядок предоставления МФЦ Услуг Организации, рассматриваются в МФЦ.

Жалобы заявителей регистрируются в порядке, установленном в (Организация), оформляются приложением к сопроводительному письму и направляются в МФЦ посредством системы электронного документооборота не позднее 2 (двух) рабочих дней, следующих за днем поступления в Организацию.

6.3. Организация вправе принимать участие в рассмотрении жалобы, в случае ее подачи на нарушение порядка предоставления Услуг.

6.4. Организация в соответствии с установленным законодательством срок, направляет ответ на жалобу в адрес заявителя, с одновременной отправкой заверенной копии ответа в МФЦ.

## **7. Контроль качества и мониторинг работы МФЦ**

7.1. МФЦ осуществляет мониторинг и контроль соблюдения сроков предоставления Услуг.

7.2. Организация вправе запросить у МФЦ статистическую информацию, необходимую для мониторинга оказания услуг, с целью обеспечения и повышения качества предоставления Услуг. Предоставление информации возможно как по разовым запросам, так и в установленные периоды времени. Срок предоставления информации, форма и периодичность статистической информации определяется (Организация) после согласования с МФЦ.

7.3. Участники не вправе отказать в предоставлении имеющейся статистической информации. Предоставление информации с нарушением срока не допустимо, в случае если в установленный срок вторая сторона не может представить запрошенную информацию, в адрес отправителя запроса заблаговременно направляется уведомление о переносе срока с указанием причин невозможности предоставления сведений в запрашиваемый срок.

## **8. Обучение, стажировка, консультирование работников МФЦ**

8.1. МФЦ по согласованию с Организацией направляет работников МФЦ на обучение (стажировку) на рабочие места (Организации), осуществляющих прием заявителей.

8.2. Организация обеспечивает проведение обучения (стажировки) работников МФЦ в соответствии с согласованным графиком.

8.3. Организация обеспечивает консультирование работников МФЦ, ответственных за предоставление Услуг, в том числе посредством онлайн-консультирования.

8.4. МФЦ имеет право самостоятельно обучать работников МФЦ

8.5. МФЦ вправе включать представителей Организации в состав комиссии при проверке полученных знаний работников МФЦ.

## **9. Актуализация информации**

9.1. При изменении условий или порядка предоставления Услуг (Организация) в течение 1 (одного) рабочего дня информирует об этом МФЦ официальным письмом, с предложением об изменении настоящего Регламента.

9.2. Информационные материалы, размещенные на ресурсах Участников, актуализируются при каждом изменении сведений об Участнике, либо Услуге, но не реже 1 раза в 3 месяца.