

**Постановление Правительства Республики Мордовия
от 22 июня 2009 г. N 280
"Об утверждении Стандарта государственных
услуг на территории Республики Мордовия"
(с изменениями от 15 ноября 2010 г.)**

В целях реализации **Программы** повышения качества государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг до 2010 года в Республике Мордовия, утвержденной **постановлением** Правительства Республики Мордовия от 29 декабря 2008 г. N 610, Правительство Республики Мордовия постановляет:

1. Утвердить прилагаемый **Стандарт** государственных услуг на территории Республики Мордовия (далее - Стандарт).
2. Исполнительным органам государственной власти Республики Мордовия при разработке административных регламентов предоставления государственных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Мордовия, руководствоваться **Стандартом**.
3. Министерству экономики Республики Мордовия оказать содействие органам местного самоуправления в Республике Мордовия в разработке стандартов муниципальных услуг.

Информация об изменениях:

***Постановлением** Правительства Республики Мордовия от 15 ноября 2010 г. N 435 пункт 4 настоящего постановления изложен в новой редакции*

См. текст пункта в предыдущей редакции

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства - Министра экономики Республики Мордовия В.Н. Мазова.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его **официального опубликования**.

Председатель Правительства Республики Мордовия

В. Волков

Информация об изменениях:

***Постановлением** Правительства Республики Мордовия от 15 ноября 2010 г. N 435 в настоящий Стандарт внесены изменения*

См. текст Стандарта в предыдущей редакции

**Стандарт
государственных услуг на территории Республики Мордовия
(утв. **постановлением** Правительства Республики Мордовия
от 22 июня 2009 г. N 280)
(с изменениями от 15 ноября 2010 г.)**

Раздел 1. Общие положения

Глава 1. Предмет регулирования

1. Настоящий Стандарт государственных услуг на территории Республики Мордовия (далее - Стандарт) применяется в отношении государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Республики Мордовия, подведомственными им учреждениями и организациями, в целях установления единых требований к комфортности их предоставления.

Глава 2. Используемые термины и определения

2. В целях настоящего документа применяются следующие термины и определения:

государственная услуга, предоставляемая исполнительным органом государственной власти Республики Мордовия, а также органом местного самоуправления Республики Мордовия при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Республики Мордовия (далее - государственная услуга), деятельность по реализации функций исполнительного органа государственной власти Республики Мордовия, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Республики Мордовия, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Мордовия полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

стандарт государственной услуги - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя государственной услуги требования к оказанию государственной услуги, включающие характеристики процесса, формы, содержания и результата оказания государственной услуги;

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 орган, предоставляющий государственные услуги, либо в организации, участвующие в предоставлении государственных услуг, государственные учреждения и другие организации, в которых размещается государственное задание (заказ), или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по исполнению государственной функции или предоставлению государственной услуги, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в государственных органах, государственных организациях (в том числе государственные гражданские служащие Республики Мордовия);

срок оказания услуги - время от получения документов, необходимых для

предоставления государственной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, до предоставления конечного документа (документов) либо иного результата, для достижения которого получатель государственной услуги обращался в орган (организацию), оказывающий (оказывающую) государственную услугу, в том числе в МФЦ.

3. Задачами настоящего Стандарта являются:

обеспечение наличия установленных настоящим Стандартом требований в принимаемых административных регламентах предоставления государственных услуг на территории Республики Мордовия, в том числе на базе МФЦ;

минимизация расходов временных и иных ресурсов получателя государственной услуги;

возможность обращения с запросом в орган (организацию), предоставляющий (предоставляющую) государственную услугу, в том числе в МФЦ, в письменном виде или с использованием современных информационно-коммуникационных технологий;

минимизация действий, количества документов, требуемых от получателя государственной услуги;

закрепление измеряемых требований к качеству предоставления и доступности государственных услуг;

учет мнения и интересов получателей государственных услуг.

4. Стандарт закрепляет минимальный объем требований, предъявляемых к качеству предоставления государственных услуг. Дополнительные требования к качеству и доступности государственных услуг устанавливаются в принимаемых в республике административных регламентах предоставления государственных услуг.

Стандарты предоставления государственных услуг устанавливаются административными регламентами предоставления государственных услуг в соответствии с требованиями Порядка организации разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг, утверждаемого постановлением Правительства Республики Мордовия.

5. Стандарт обязателен для исполнения всеми органами и организациями, предоставляющими государственные услуги в Республике Мордовия, в том числе на базе МФЦ.

Раздел 2. Стандарт государственной услуги

Глава 3. Описание заявителей

6. Заявитель должен соответствовать требованиям нормативных правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению государственной услуги:

физическое лицо - требованиям о гражданстве, социальном положении и другим требованиям;

юридическое лицо - требованиям о правовом статусе организации, уставном капитале, осуществляемых видах деятельности и другим требованиям.

7. От имени заявителей обращаться за их предоставлением имеют право:

уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном [статьей 185](#) Гражданского кодекса Российской Федерации;

законные представители несовершеннолетних детей или недееспособных граждан (родители, усыновители, опекуны, попечители);

официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях учредители);
иные уполномоченные лица в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Глава 4. Требования к составу документов, необходимых для предоставления государственной услуги

8. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, устанавливается в отношении каждой государственной услуги соответствующими нормативными правовыми актами, в том числе административным регламентом.

9. При предоставлении государственных услуг на базе МФЦ предусматривается возможность формирования перечня документов органом (организацией), предоставляющим (предоставляющей) государственную услугу, посредством межведомственного взаимодействия и информационного обмена с использованием современных информационных технологий и баз данных.

10. В целях минимизации расходов времени заявитель может быть освобожден от обязанности представления документов, которые в силу компетенции органа (организации), в том числе МФЦ, имеются в его (ее) распоряжении.

11. Периодичность представления документов для получения государственной услуги (единожды или в установленные промежутки времени) предусматривается нормативными правовыми актами, регулирующими отношения по предоставлению государственной услуги, в том числе административным регламентом.

12. Заявление о предоставлении государственной услуги составляется по установленной форме или в произвольной форме (в случае отсутствия установленной). Заявление заполняется лично заявителем или его представителем вручную, черными или синими чернилами (пастой) (возможно использование технических средств). Обязательно наличие подписи заявителя или уполномоченного лица (печати организации).

13. В заявлении о предоставлении государственной услуги указываются:
фамилия, имя, отчество заявителя (должность, статус поверенного, основания действия поверенного);
орган или организация, которой адресовано заявление;
цель обращения с заявлением;
перечень и количество представляемых документов (с указанием оригинала документа и/или его копии);
порядок получения результата предоставления государственной услуги (по почте или иным способом);
подпись лица, подавшего заявление.

14. По просьбе заявителя либо его представителя заявление может заполняться должностным лицом органа или организации, в том числе МФЦ, к компетенции которых отнесено предоставление государственной услуги, при условии наличия подписи заявителя.

15. Пакет документов, необходимых для получения государственной услуги, может включать в себя оригиналы документов и их копии. Пакет документов должен быть исчерпывающим.

16. Оригиналы документов, необходимые для получения государственной услуги, предоставляются в исключительных случаях, установленных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственной услуги.

17. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, копии документов заверяются нотариально.

В иных случаях должностное лицо, ответственное за прием документов, проверяет соответствие копий оригиналам документов, проставляет на каждой копии отметку "сверено с оригиналом" и подпись с указанием должности, фамилии и инициалов.

18. Документы на получение государственной услуги представляются заявителем в единственном экземпляре, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственной услуги.

Копии документов (в том числе нотариально заверенные копии) приобщаются к делу заявителя, оригиналы возвращаются заявителю.

Глава 5. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги, результат предоставления государственной услуги

19. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги должны быть исчерпывающими и четко сформулированными в законодательных и иных нормативных правовых актах.

20. В случае отказа в предоставлении государственной услуги заявителю в письменной форме направляется (вручается) решение об отказе с указанием причин, послуживших основанием для принятия решения.

Должностное лицо органа или организации, к компетенции которых отнесено предоставление государственной услуги, должно принять меры по пояснению заявителю оснований для отказа, а также порядка преодоления оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

21. Формальные основания не могут являться основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги.

22. Конечным результатом предоставления государственной услуги является положительный эффект, для достижения которого заявитель обращается в орган или организацию, уполномоченные на предоставление государственной услуги, в том числе в МФЦ, а также удовлетворенность заявителя качеством, своевременностью и полнотой предоставления государственной услуги.

23. Процедура предоставления государственной услуги завершается:

выдачей заявителю правоустанавливающих или иных документов (в том числе лицензий, разрешений, согласований, справок, копий документов, их дубликатов, выписок);

регистрацией актов, документов, прав, объектов;

заверением копий документов;

предоставлением мер социальной поддержки;

совершением иных действий, изменяющих или подтверждающих правовое положение граждан и организаций в отношениях с другими лицами и государством.

Раздел 3. Стандарт обслуживания

Глава 6. График (режим) работы с заявителями

24. Органы и организации, предоставляющие государственные услуги,

осуществляют прием заявителей в соответствии с установленным графиком.

При необходимости в соответствии с [Трудовым кодексом](#) Российской Федерации, приказом руководителя органа или организации, предоставляющих государственную услугу, суббота может быть объявлена приемным днем, а также могут быть установлены дополнительные часы для приема.

25. Время предоставления перерыва для отдыха и питания должностных лиц органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

26. Общий срок предоставления государственной услуги:

1) органы и организации, предоставляющие государственные услуги, принимают решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении в срок не позднее 30 рабочих дней с даты получения всех необходимых документов, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами;

2) конкретный срок предоставления государственной услуги устанавливается соответствующими нормативными правовыми актами, в том числе административным регламентом.

27. Сроки ожидания при предоставлении государственной услуги:

1) максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на получение государственной услуги не должно превышать 45 минут;

2) максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на предоставление государственной услуги по предварительной записи не должно превышать 15 минут со времени, на которое был назначен прием;

3) время ожидания в очереди для получения консультации, а также получения документов не должно превышать 15 минут.

28. В целях недопущения очередей в местах предоставления государственных услуг могут использоваться следующие формы работы с получателями государственной услуги:

предварительная запись на прием;

выдача талонов на прием с указанием конкретной даты и времени приема.

29. Условия и сроки приема и консультирования получателей государственной услуги:

1) график приема должностными лицами органов и организаций, предоставляющих государственные услуги, заявителей устанавливается руководителем соответствующего органа или организации;

2) время приема должностным лицом должно составлять не менее 4 часов в неделю.

Глава 7. Место предоставления государственной услуги

30. При определении места приема и консультирования заявителя должна учитываться пешеходная доступность от остановок общественного транспорта: 10-минутная доступность от остановок общественного транспорта для городских территорий и 20-минутная доступность для сельских территорий (5-минутная доступность - в отношении МФЦ).

31. Помещения для работы с гражданами предпочтительно размещать на нижних этажах зданий. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок.

32. В помещении должны быть размещены информационные материалы

(таблички, вывески, стенды), предназначенные для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

режим работы органа (организации);

график приема должностными лицами органа (организации), предоставляющего (предоставляющей) государственные услуги, заявителей;

место приема (номера кабинетов, офисов, окон);

номера телефонов (адреса электронной почты) должностных лиц, а также справочной службы;

административный регламент предоставления государственной услуги;

наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них (должны обновляться не реже одного раза в месяц);

рисунки, блок-схемы и иные графические изображения, описывающие и разъясняющие правила и особенности получения государственных услуг;

сведения о платности (бесплатности) государственной услуги;

сведения об установленных законодательством льготах отдельным категориям заявителей (при наличии);

сведения в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры;

почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес регионального портала государственных услуг;

банковские реквизиты для оплаты государственной услуги и адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату;

список документов, необходимых для заявителей;

образцы заполнения форм бланков, необходимых для предъявления в целях получения государственной услуги;

другие информационные материалы, необходимые для получения государственной услуги.

33. Информационные материалы должны размещаться в помещении органа (организации) в удобном для посетителей месте.

34. Помещение оборудуется стульями, креслами, столами (стойками) для оформления документов. Столы должны быть размещены в стороне от входа с учетом необходимости обеспечения беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

Глава 8. Этические требования при предоставлении государственной услуги

35. При выполнении должностных (профессиональных) обязанностей должностные лица обязаны придерживаться норм личного и профессионального поведения, добросовестно выполнять свою работу, руководствуясь законодательством Российской Федерации и Республики Мордовия, поручениями соответствующих руководителей, данными в пределах их полномочий, а также проверенной и объективной информацией.

36. Должностные лица должны:

1) постоянно повышать уровень своей квалификации и качество работы, знаний нормативных документов, владеть информацией по вопросам предоставления государственной услуги;

2) принимать меры по предотвращению конфликта интересов, сообщать руководству о личной заинтересованности при исполнении должностных

(профессиональных) обязанностей;

3) всемерно содействовать формированию позитивного облика органа (организации) и воздерживаться от поведения, которое могло бы нанести ущерб его (ее) авторитету.

Глава 9. Порядок обжалования и контроля действий должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги

37. Действия (бездействие), решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги и нарушающие настоящий Стандарт, могут быть обжалованы в досудебном порядке:

вышестоящему должностному лицу;

руководителю исполнительного органа государственной власти Республики Мордовия (организации), предоставляющего (предоставляющей) государственную услугу.

38. Действия (бездействие), решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги и нарушающие настоящий Стандарт, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

39. Уполномоченные исполнительные органы государственной власти Республики Мордовия в соответствии с действующим законодательством, а также планами контрольной работы проводят контрольные мероприятия (в том числе в связи с поступлением жалоб) непосредственно в органах (организациях), оказывающих государственные услуги, а также при рассмотрении соответствующей отчетности исполнителя государственных услуг.

40. При проведении контрольного мероприятия по месту оказания государственных услуг уполномоченные на проведение проверки должностные лица контролирующих органов обязаны проверять ведение исполнителями государственных услуг книг регистрации жалоб, их доступность для заявителей, а также содержание жалоб заявителей и результаты их рассмотрения на предмет достаточности принятых мер по обеспечению предоставления государственной услуги с должным уровнем качества (устранения последствий некачественного предоставления государственной услуги).

41. При выявлении нарушений настоящего Стандарта предпринимаются меры по их устранению и применению к должностным лицам мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.