

Регламент взаимодействия (далее - Регламент)

1. Общие положения

1.1 Настоящий Регламент применяется при взаимодействии открытого акционерного общества «Сургутгаз» (далее – ГРО) и муниципального казённого учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сургутского района» (далее – «МФЦ Сургутского района») с целью оказания услуги:

- приём заявок юридических лиц о выдаче технических условий, о подключении (технологическом присоединении) объектов инвестирования к сетям газоснабжения (далее – Услуга).

1.2. Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия между ГРО и «МФЦ Сургутского района» при выполнении следующих функций:

1.2.1. Размещение информационных и других материалов, используя площади (ресурсы) ГРО и «МФЦ Сургутского района».

1.2.2. Прием запросов (заявлений) заявителей о предоставлении Услуги.

1.2.3. Рассмотрение жалоб заявителей на действия (бездействие) по вопросам получения Услуги.

1.2.4. Выдачу заявителям результатов, в том числе отказа предоставления Услуги.

1.2.5. Хранение документов в «МФЦ Сургутского района», в соответствии со сроком, прописанным в Регламенте взаимодействия.

1.2.6. Информационного обмена и взаимодействия между ГРО и «МФЦ Сургутского района».

1.2.7. Мониторинга работы между ГРО и «МФЦ Сургутского района» по оказанию Услуги.

1.2.8. Консультирование специалистов «МФЦ Сургутского района» сотрудниками ГРО.

1.2.9. Актуализация сведений об условиях и порядке предоставления Услуги ГРО.

1.3. Настоящий регламент отражает общий порядок взаимодействия, при котором в особых случаях ГРО и «МФЦ Сургутского района» могут инициировать изменения или дополнения.

2. Размещение информационных материалов

2.1. «МФЦ Сургутского района» обеспечивает размещение информации о предоставлении услуг ГРО на следующих ресурсах:

2.1.1. Помещение «МФЦ Сургутского района», в том числе в секторе информирования и приема заявителей «МФЦ Сургутского района».

2.1.2. Официальные сайты администрации Сургутского района www.admsr.ru и автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и услуг Югры» www.mfchmao.ru.

2.1.3. Информирование граждан и организаций о предоставляемых ГРО услугах посредством линии телефонного консультирования «МФЦ Сургутского района», тел. 8 (3462) 23-99-99.

2.1.4. Печатных и рекламных материалов (в том числе текстовых, аудио-видео-материалов в СМИ).

2.2. Информация, не указанная в настоящем Соглашении и его Приложениях, размещается на ресурсах «МФЦ Сургутского района» по согласованию с ГРО.

2.3. ГРО обеспечивает размещение информации о возможностях получения Услуги и прочей информации в «МФЦ Сургутского района» на следующих ресурсах:

2.3.1. В помещении, где располагается ГРО.

2.3.2. На официальном сайте ГРО.

3. Принятие решений, отказ в обслуживании и рассмотрение жалоб

3.1. Решения по результатам рассмотрения документов заявителей, связанных с предоставлением Услуги, принимаются ГРО.

3.2. Специалист «МФЦ Сургутского района» имеет право отказать заявителю при приеме заведомо неверно заполненных, испорченных, противоречащих документов в составе пакета.

3.3. При обнаружении специалистом «МФЦ Сургутского района» ошибки в заполнении, наличия в пакете противоречащих, испорченных документов, а также в случае не предоставления необходимых документов, он обязан рекомендовать заявителю устранить выявленные недочеты.

3.4. В случае если в предоставленных заявителем документах содержатся сведения, указывающие на высокую вероятность отказа в предоставлении запрашиваемой Услуги, специалист «МФЦ Сургутского района» уведомляет об этом заявителя.

3.5. Отказ (решение) в предоставлении Услуги, подписанный ГРО, передается заявителю специалистом «МФЦ Сургутского района».

3.6. Жалобы заявителей в письменной форме на действия (бездействие) ГРО, поступающие в «МФЦ Сургутского района», регистрируются в журнале регистрации входящих и исходящих писем «МФЦ Сургутского района», оформляются приложением к сопроводительному письму и направляются в ГРО в течение 2-х рабочих дней со дня поступления в «МФЦ Сургутского района» способом курьерской доставки либо по защищенному каналу связи «Деловая почта» (при наличии технической возможности).

3.7. Жалобы заявителей в письменной форме на действия (бездействие) «МФЦ Сургутского района» в сфере оказания Услуг ГРО, поступающие в ГРО, рассматриваются специалистом ГРО. При рассмотрении обращения ГРО уведомляет «МФЦ Сургутского района» о жалобе в письменной форме, с приложением копии жалобы заявителя, в котором запрашивает от «МФЦ Сургутского района» пояснения по жалобе. В случае, если доводы заявителя будут признаны обоснованными, ГРО направляет в «МФЦ Сургутского района» требование об устранении выявленных нарушений, обязательное к исполнению в 3-х дней срок.

3.8. ГРО в установленный срок, направляет ответ на жалобу в адрес заявителя, с одновременной отправкой заверенной копии ответа в «МФЦ Сургутского района».

4. Хранение и уничтожение копий документов заявителей

4.1. Оперативное хранение документов документооборота между заявителем и ГРО производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами «МФЦ Сургутского района».

4.1.1 «МФЦ Сургутского района» за свой счет обеспечивает сохранность результатов предоставления услуги, переданных ГРО в «МФЦ Сургутского района», для выдачи заявителю, в виде хранения данных документов в специально отведенном для этого месте и назначение ответственных сотрудников за выдачу этих документов.

4.1.2 Невостребованные заявителем документы, являющиеся результатом предоставления услуги, подлежат хранению в «МФЦ Сургутского района» в течение одного месяца со дня получения таких документов от ГРО.

4.1.3 По истечении установленного срока хранения «МФЦ Сургутского района» передает невостребованные документы в ГРО не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания срока хранения.

4.2. Архивное хранение копий документов заявителей в автоматизированных информационных системах «МФЦ Сургутского района» не производится.

4.3. Архивное хранение в «МФЦ Сургутского района» бумажных копий документов

заявителей не производится.

5. Правила информационного обмена и взаимодействия

5.1. Информационный обмен по Услуге, предоставляемой ГРО, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и Сургутского района осуществляется путем передачи документов на бумажном носителе способом курьерской доставки либо по защищенному каналу связи «Деловая почта» (при наличии технической возможности).

5.2. Информационный обмен между Сторонами осуществляется в виде комплектов документов, сформированных в результате приема заявителей по Услуге (со стороны «МФЦ Сургутского района»), результатов предоставления услуги (со стороны ГРО):

5.2.1. «МФЦ Сургутского района» передает заявление, документы и расписку о приеме документов (приложение 1 к настоящему Соглашению), полученные от заявителя, в ГРО в срок не позднее рабочего дня следующего за днем их принятия;

5.2.2. Документы, принятые от заявителей в территориальных обособленных структурных подразделениях (далее – ГОСП) «МФЦ Сургутского района» направляются для передачи в ГРО не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления документов в центральный офис «МФЦ Сургутского района»;

5.2.3. Передача документов из «МФЦ Сургутского района» осуществляется по актам приема-передачи документов (приложение 2 к настоящему Соглашению) и из ГРО, составленным в двух экземплярах по одному для каждой из Сторон, ответственными лицами, определенными Сторонами настоящего соглашения;

5.2.4. В случае выявления несоответствия содержимого пакета для передачи акту приема-передачи документов, ответственное лицо ГРО указывает в акте приема-передачи документов выявленное несоответствие, подписывает оба экземпляра акта приема-передачи документов, один экземпляр акта приема-передачи документов оставляет у себя на хранение, а второй передает ответственному лицу «МФЦ Сургутского района»;

5.3. Порядок передачи документов в ГРО способом курьерской доставки:

5.3.1. Документы на бумажных носителях, принятые «МФЦ Сургутского района» от заявителей для оказания Услуги, доставляются в адрес ГРО способом курьерской доставки ежедневно с понедельника по пятницу в период с 10.00 до 17.00 рабочего дня;

5.3.2. ГРО обеспечивает первоочередной прием документов от специалиста «МФЦ Сургутского района» ответственным лицом.

6. Контроль качества и мониторинг работы

6.1. «МФЦ Сургутского района» осуществляет учёт сроков предоставления Услуг, учитывается общее время предоставления Услуги с момента обращения, а также время обработки заявления в «МФЦ Сургутского района» и ГРО.

7. Консультирование специалистов «МФЦ Сургутского района».

7.1. ГРО обеспечивает консультирование специалистов «МФЦ Сургутского района», ответственных за технологию предоставления Услуги.

7.2. «МФЦ Сургутского района» имеет право самостоятельно обучать специалистов «МФЦ Сургутского района».

8. Актуализация информации.

8.1. При изменении условий и (или) порядка предоставления услуг ГРО информирует об этом «МФЦ Сургутского района» официальным письмом, с предложением об изменении



настоящего Регламента, в течение 10-ти рабочих дней, со дня внесения изменений в условия и (или) порядок предоставления Услуги.

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

9. Заключительные положения.

Настоящий регламент составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из сторон, и является неотъемлемой частью соглашения о взаимодействии.

10. Подписи сторон

ОАО «Сургутгаз»	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и услуг Сургутского района»
адрес: 628403, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Сургут, ул. Маяковского, 14а.	адрес: 628403, Российская Федерация, Тюменская область, Ханты – Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Югорский тракт, д. 38
Генеральный директор:	И.о. директора:
 М.П.	 М.П.



Т.В. Черникова