



УКАЗ

ГЛАВЫ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

Об утверждении Регламента работы Единого регистрационного центра при Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики

В целях обеспечения деятельности Единого регистрационного центра при Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики, руководствуясь статьями 59, 60 Конституции Донецкой Народной Республики,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Регламент работы Единого регистрационного центра при Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики (прилагается).

2. Установить, что органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, предприятия, организации, учреждения государственной и муниципальной форм собственности могут предоставлять государственные и муниципальные услуги через Единый регистрационный центр при Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики на основании соглашений о взаимодействии, договоров и приказов Министерства юстиции Донецкой Народной Республики.

3. Настоящий Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава
Донецкой Народной Республики



Д.В. Пушилин

г. Донецк

« 3 » апреля 2020 года

№ 74

УТВЕРЖДЕН

Указом Главы

Донецкой Народной Республики

от «3» апреля 2020 г. № 44

РЕГЛАМЕНТ

работы Единого регистрационного центра при Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики

І. Общие положения

1.1. Регламент работы Единого регистрационного центра при Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики (далее – Регламент) определяет порядок деятельности Единого регистрационного центра при Министерстве юстиции Донецкой Народной Республики (далее – ЕРЦ) по организации предоставления государственных, муниципальных и сопутствующих услуг (далее – государственные и муниципальные услуги) по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия ЕРЦ в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, предприятиями, организациями, учреждениями государственной и муниципальной форм собственности, лицами, осуществляющими независимую профессиональную деятельность, физическими и юридическими лицами.

1.2. Для целей настоящего Регламента применяются следующие понятия и сокращения:

архивный пакет – пакет документов, подлежащих хранению в архиве ЕРЦ, который формируется работниками ЕРЦ в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с требованиями настоящего Регламента, соглашениями о взаимодействии, договорами и приказами Министерства юстиции Донецкой Народной Республики;

банковское учреждение – Центральный Республиканский Банк Донецкой Народной Республики, его отделения (обособленные подразделения) и (или) юридическое лицо, получившее лицензию на осуществление банковских и финансовых операций, включая его отделения (обособленные подразделения);

государственная услуга – деятельность по реализации функций органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, предприятий, организаций, учреждений государственной и муниципальной форм собственности, лиц, осуществляющих независимую профессиональную деятельность, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами Донецкой Народной Республики, актами Главы Донецкой Народной Республики и Правительства Донецкой Народной Республики, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики полномочий указанных субъектов, предоставляющих государственные услуги;

заявитель – физическое лицо, физическое лицо – предприниматель, юридическое лицо, филиал юридического лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в ЕРЦ с заявлением о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

информационные ресурсы ЕРЦ – информационные стенды, информационно-телекоммуникационные сети общего пользования или иные источники, содержащие актуальную информацию о деятельности ЕРЦ в объеме, обеспечивающем заявителей сведениями, необходимыми для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых через ЕРЦ;

муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, предприятий, организаций, учреждений муниципальной формы собственности, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий указанных субъектов, предоставляющих муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий, если это участие предусмотрено законами Донецкой Народной Республики, актами Главы Донецкой Народной Республики и Правительства Донецкой Народной Республики;

принцип «одного окна» – организация работы, в соответствии с которой предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, лицами, осуществляющими независимую профессиональную деятельность,

предоставляющими государственные или муниципальные услуги, осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами, договорами и соглашениями о взаимодействии;

соглашение о взаимодействии – соглашение между ЕРЦ и органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, предприятиями, организациями, учреждениями государственной и муниципальной форм собственности, лицами, осуществляющими независимую профессиональную деятельность, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, заключенное на основе типового соглашения о взаимодействии, утвержденного Министерством юстиции Донецкой Народной Республики, либо иного договора;

сопутствующие услуги – услуги, оказываемые ЕРЦ в сфере организации оказания услуг физическим и юридическим лицам, которые связаны с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

субъекты предоставления услуг – органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, предприятия, организации, учреждения государственной и муниципальной форм собственности, лица, осуществляющие независимую профессиональную деятельность, непосредственные исполнители государственных и муниципальных услуг, оказываемых заявителям через ЕРЦ.

II. Места приема заявителей и режим работы ЕРЦ

2.1. Прием заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, осуществляется работниками соответствующих обособленных подразделений ЕРЦ по их местонахождению не менее пяти дней в неделю в соответствии с режимом работы.

2.2. Режим работы ЕРЦ и его обособленных подразделений устанавливается Министерством юстиции Донецкой Народной Республики.

2.3. Информация о местонахождении обособленных подразделений ЕРЦ, режиме их работы, контактных номерах телефона, а также перечень предоставляемых услуг размещаются на официальном сайте Министерства юстиции Донецкой Народной Республики в соответствующем разделе.

III. Требования к месту приема заявителей

3.1. Обособленные подразделения ЕРЦ размещаются в удобных для заявителей местах с развитой транспортной инфраструктурой и с

расположенным в пределах комфортного доступа банковским учреждением, предоставляющим возможность осуществления необходимых платежей.

3.2. Вход и выход помещений обособленных подразделений ЕРЦ, в которых работниками отделов ЕРЦ осуществляется непосредственный прием заявителей, должны быть оснащены соответствующими указателями, а также оборудованы средствами, обеспечивающими доступ в помещение для лиц с ограниченными физическими возможностями. В случае отсутствия возможности оборудования такими средствами на входе и выходе в удобном месте устанавливаются кнопки вызова ответственного за оказание помощи лицам с ограниченными физическими возможностями работника ЕРЦ, после вызова которого начальник отдела обособленного подразделения ЕРЦ обеспечивает доступ лицам с ограниченными физическими возможностями к получению необходимых им услуг в индивидуальном порядке.

3.3. На территории, прилегающей или находящейся в непосредственной близости к зданию, в котором размещено обособленное подразделение ЕРЦ, должна быть расположена бесплатная парковка для автомобильного транспорта заявителей, в том числе специального автотранспортного средства для лиц с ограниченными физическими возможностями.

3.4. Помещения ЕРЦ должны соответствовать требованиям пожарной безопасности, электробезопасности, быть оборудованы системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортные условия для работников ЕРЦ и заявителей.

3.5. На входе в помещение обособленного подразделения ЕРЦ для заявителей размещается информация с указанием полного наименования обособленного подразделения ЕРЦ, а также режима его работы с заявителями.

IV. Требования к представлению информации

4.1. Информация о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг представляется:

- 1) непосредственно в ЕРЦ;
- 2) через средства телефонной связи;
- 3) посредством размещения на информационных ресурсах ЕРЦ;

4) иными способами по мере необходимости.

4.2. Основные требования к информированию:

- 1) достоверность и актуальность представляемой информации;
- 2) четкость и полнота изложения информации;
- 3) наглядность форм представляемой информации;
- 4) удобство и доступность для заявителей.

4.3. Информационные стенды, размещенные на видном и доступном месте, должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- 1) режим работы ЕРЦ;
- 2) контактные данные и график личного приема граждан должностными лицами ЕРЦ;
- 3) контактные данные и график личного приема граждан должностными лицами субъектов предоставления услуг;
- 4) порядок получения консультаций, номера телефона горячих линий ЕРЦ и субъектов предоставления услуг;
- 5) порядок получения информации об исполнении и ходе рассмотрения поданных заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- 6) порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц ЕРЦ и субъектов предоставления услуг;
- 7) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых через ЕРЦ, с указанием сроков их исполнения;
- 8) образцы заполнения бланков заявлений;
- 9) перечень документов и материалов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- 10) основания для отказа в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- 11) размер государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителями при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты и подтверждения платежа;
- 12) иная информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг через ЕРЦ.

4.4. Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом – Times New Roman, наименование – заглавными, а текст – строчными буквами с размером шрифта 16 пт, в случае необходимости наиболее важные места выделяются полужирным начертанием. Текст материалов не должен содержать исправлений.

В случае оформления и размещения образцов заполнения заявлений, бланков, иных документов и материалов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг через ЕРЦ, требования к шрифту и форматированию должны соответствовать требованиям к их оформлению.

4.5. При консультировании заявителя по телефону работник ЕРЦ должен представиться и подробно проинформировать обратившегося по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг через ЕРЦ.

Если представление информации выходит за пределы компетенции работника ЕРЦ или он не может ответить на вопрос самостоятельно, звонок может быть переадресован другому компетентному в данном вопросе работнику ЕРЦ либо предоставляется телефон горячей линии субъекта предоставления услуги.

Информирование должно осуществляться в вежливой форме, без продолжительных пауз, просторечных оборотов и лишних эмоций. Рекомендуемая продолжительность консультации – не более 10 минут.

4.6. При получении обращения на адрес электронной почты ЕРЦ по вопросам, входящим в компетенцию ЕРЦ, рассмотрение обращения, подготовка ответа и его отправка осуществляются в порядке, установленном Законом Донецкой Народной Республики от 20 февраля 2015 года № 13-ІНС «Об обращениях граждан».

V. Организация работы с заявителями по приему документов

5.1. В помещениях обособленных подразделений ЕРЦ, предназначенных для обслуживания заявителей, должны быть предусмотрены следующие функциональные зоны:

- 1) зона информирования и ожидания;
- 2) зона обслуживания заявителей.

5.2. Обслуживание заявителей включает в себя следующие этапы:

- 1) предварительная консультация о возможности и порядке получения услуги (в случае необходимости);
- 2) выбор услуги, необходимой заявителю;

3) выдача талона с указанием выбранной услуги, его номера, наименования отдела обособленного подразделения ЕРЦ, даты и времени его выдачи. Выданный талон является исключительно средством регулирования очередности доступа к предоставлению государственных и муниципальных услуг через ЕРЦ;

4) вызов заявителя к рабочему месту работника ЕРЦ. Если заявитель не явился по вызову в течение двух минут, его очередь откладывается и вызывается следующий за ним в очереди заявитель, после обслуживания которого вызов по отложенной очереди повторяется, а в случае повторной неявки талон аннулируется;

5) прием заявления и документов у заявителя и выдача карточки приема документов.

5.3. В зоне информирования и ожидания должны быть размещены:

1) информационные стенды, оформленные в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Регламента;

2) электронная система управления очередью;

3) места для сидения и столы для заполнения бланков заявлений.

5.4. Зона обслуживания заявителей должна быть оборудована местами для приема и выдачи документов, которые оформляются соответствующими информационными табличками. Также на рабочих местах необходимо указать номер места, фамилию, имя, отчество и должность работника ЕРЦ.

5.5. Для работников ЕРЦ, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование и выдачу им документов, время предоставления перерыва для отдыха и питания и его конкретная продолжительность устанавливаются правилами внутреннего трудового распорядка или по соглашению между работником и ЕРЦ. В случае необходимости по согласованию с начальником обособленного подразделения ЕРЦ работнику предоставляется специальный перерыв в порядке, установленном правилами внутреннего трудового распорядка.

5.6. Рабочее место работника ЕРЦ в пределах, необходимых для надлежащего исполнения им своих должностных обязанностей, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам и базам данных, с установленной системой электронного документооборота, а также с подключением в случае необходимости печатающих и сканирующих устройств.

5.7. Государственная пошлина и иные виды платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, в том числе за подачу заявления об их предоставлении, взимаются с заявителей в случаях и в порядке, установленных нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

Подтверждением указанных платежей является платежный документ (квитанция, платежное поручение и прочее) с отметкой банка, где указываются актуальные для данной услуги сумма платежа, реквизиты и назначение платежа, а также сведения о плательщике, который является заявителем (далее – надлежащим образом оформленный платежный документ).

В случае если нормативными правовыми актами предусмотрена оплата услуги после ее оказания, отсутствие надлежащим образом оформленного платежного документа является основанием для отказа в выдаче документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.8. В случае представления заявителем документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, не в полном объеме, предусмотренном нормативными правовыми актами, регламентирующими деятельность непосредственного исполнителя услуги, или при наличии в поданных документах подчисток, дописок, исправлений, не удостоверенных органом, выдавшим этот документ, при подаче судебных решений, не вступивших в законную силу, или документов, не прошедших процедуру обязательной легализации в случаях, предусмотренных законодательством Донецкой Народной Республики, работник ЕРЦ устно уведомляет об этом заявителя со ссылкой на соответствующую правовую норму, разъясняет содержание выявленных недостатков и уведомляет о возможности обратиться за предоставлением государственной и муниципальной услуги после устранения указанных недостатков.

5.9. Заявления о предоставлении государственных и муниципальных услуг не принимаются работником ЕРЦ в случае:

1) отсутствия у заявителя действительного документа, удостоверяющего его личность, и регистрационного номера учетной карточки налогоплательщика (за исключением физических лиц, которые в силу своих религиозных убеждений отказались от принятия регистрационного номера учетной карточки налогоплательщика);

2) отсутствия документа, подтверждающего полномочия лица в качестве представителя заявителя на подачу заявления и документов для предоставления государственных и муниципальных услуг в интересах

третьих лиц (доверенность, решение суда, решение об установлении опеки и прочее);

3) отсутствия надлежащим образом оформленного платежного документа об оплате государственной пошлины и иных видов платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, а в случае безналичного расчета – подтверждения банковского учреждения о зачислении денежных средств на соответствующий счет;

4) подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги, которая не осуществляется через ЕРЦ.

5.10. Не может быть отказано заявителю в приобщении к заявлению и обязательному комплекту документов дополнительных документов, материалов и письменных пояснений, которые он считает необходимыми для надлежащего предоставления ему государственных или муниципальных услуг.

VI. Особенности обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями

6.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата осуществляется с учетом следующих особенностей:

1) при отсутствии средств, обеспечивающих доступ в помещение ЕРЦ для лиц с ограниченными физическими возможностями, после получения сигнала кнопки вызова, расположенной у входа и выхода, работник ЕРЦ обязан незамедлительно выйти и помочь заявителю попасть в помещение ЕРЦ и сопроводить при получении услуги;

2) выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, работник ЕРЦ обязан помочь ему взять талон на получение государственной или муниципальной услуги и сопроводить до рабочего места компетентного работника для получения необходимой ему услуги.

6.2. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей осуществляется с учетом следующих особенностей:

1) при общении с незрячими и слабовидящими заявителями работникам ЕРЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт;

2) выяснив потребности заявителя, работник ЕРЦ обязан помочь взять талон на получение государственной или муниципальной услуги и сопроводить до рабочего места компетентного работника, уведомить

заявителя о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество работника ЕРЦ;

3) работник ЕРЦ обязан оказать необходимую помощь заявителю в уплате им государственной пошлины через платежный терминал (при наличии).

6.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха осуществляется с учетом следующих особенностей:

1) при обслуживании заявителя с нарушением слуха работник ЕРЦ обязан обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон на получение государственной или муниципальной услуги, сопроводить его к рабочему месту компетентного работника для получения необходимой ему услуги;

2) в случае необходимости работник ЕРЦ обязан оказать необходимую помощь заявителю в уплате им государственной пошлины через платежный терминал (при наличии).

6.4. Завершив обслуживание заявителя с ограниченными возможностями здоровья, работник ЕРЦ обязан уточнить, не остались ли у него еще какие-либо вопросы, а в случае если таковые имеются, – оказать всю необходимую помощь в пределах компетенции ЕРЦ, после чего сопроводить к выходу из помещения.

VII. Организация работы с документами

7.1. Сформированные комплекты документов по каждому заявлению передаются для исполнения субъектам предоставления услуг в соответствии с порядком и сроками, установленными соглашениями о взаимодействии, договорами и приказами Министерства юстиции Донецкой Народной Республики.

7.2. Дальнейшее взаимодействие с субъектами предоставления услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии, договорами и приказами Министерства юстиции Донецкой Народной Республики.

7.3. Ответственность за своевременное исполнение и контроль сроков передачи в ЕРЦ документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, для их выдачи заявителям по каждому заявлению о предоставлении государственных и муниципальных услуг лежит на субъектах предоставления соответствующих услуг, если иное не предусмотрено соглашениями о

взаимодействии, а также договорами и приказами Министерства юстиции Донецкой Народной Республики.

7.4. В случае поступления в ЕРЦ информации от заявителя относительно нарушения сроков предоставления ему государственных и муниципальных услуг ЕРЦ может запросить у соответствующего субъекта предоставления услуг информацию об оказании услуги, степени готовности документов. Субъекты предоставления услуг на запрос ЕРЦ направляют всю необходимую информацию в срок, предусмотренный соглашением о взаимодействии, договорами и приказами Министерства юстиции Донецкой Народной Республики, в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

7.5. Невостребованные заявителями документы по истечении срока их действия возвращаются по актам приема-передачи соответствующему субъекту предоставления услуг, если иное не предусмотрено соглашениями о взаимодействии, договорами и приказами Министерства юстиции Донецкой Народной Республики.

7.6. Архивные пакеты, а также переписка ЕРЦ с субъектами предоставления услуг хранятся в архиве ЕРЦ в течение срока, предусмотренного законодательством Донецкой Народной Республики и номенклатурой дел ЕРЦ.

VIII. Организация выдачи документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг

8.1. О готовности документов по результатам предоставления государственных или муниципальных услуг заявители уведомляются в порядке, предусмотренном соглашением о взаимодействии, а в случае его отсутствия – с помощью республиканского оператора связи, в том числе с использованием средств SMS-информирования. Контактные данные заявителей, необходимые для обеспечения SMS-информирования, предоставляются в ЕРЦ субъектами предоставления услуг при передаче документов, являющихся результатом предоставления таких услуг.

8.2. Работник ЕРЦ выдает заявителю документы, являющиеся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего его полномочия (в случае делегирования полномочий) действовать в интересах третьих лиц, карточки приема документов с регистрационным номером, датой, перечнем принятых документов и подписью работника ЕРЦ, принявшего заявление и документы.

В случае утери заявителем карточки приема документов заявитель подает заявление на имя начальника соответствующего обособленного подразделения ЕРЦ о выдаче дубликата карточки с указанием обстоятельств ее утери. Выдаваемый дубликат подтверждается подписью начальника обособленного подразделения ЕРЦ.

8.3. Заявитель подтверждает получение документов, являющихся результатом предоставления государственных и муниципальных услуг, своей подписью на карточке приема документов (ее дубликаты), которая передается по акту приема-передачи субъекту предоставления услуг, а также в соответствующем журнале выдачи документов, который хранится в ЕРЦ.

IX. Ответственность

9.1. Работники ЕРЦ несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего Регламента и неисполнение своих должностных обязанностей в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

9.2. Работники ЕРЦ несут персональную ответственность за действия (бездействие), повлекшие за собой утерю, порчу, уничтожение информационных баз, документов, имущества в соответствии с законодательством Донецкой Народной Республики.

9.3. Работник ЕРЦ, неправомерно отказавший заявителю в приеме заявления и документов либо в выдаче документов, несет ответственность, установленную законодательством Донецкой Народной Республики.

9.4. ЕРЦ и его работники не несут ответственности за действия (бездействие) субъектов предоставления услуг, а также третьих лиц.

X. Заключительные положения

10.1 Действие настоящего Регламента распространяется на ЕРЦ, в том числе его обособленные подразделения, а также на субъектов предоставления услуг в части, определяющей их взаимодействие с ЕРЦ на основании соглашений о взаимодействии, договоров и приказов Министерства юстиции Донецкой Народной Республики.
