

**УТВЕРЖДАЮ**

~~И.о. директора ФГБУ «ВНИИР»~~

\_\_\_\_\_ М.Л. Савин

« 22 » 03 2022 г.

**РЕГЛАМЕНТ**

обслуживания клиентов по системе «Единое окно»

г. Мытищи

**Оглавление**

1	Общие положения .....	3
2	Порядок приема и регистрации обращения заявителя .....	4
3	Порядок исполнения обращения заявителя .....	6
4	Порядок оказания платных услуг .....	9
5	Порядок выдачи документов в результате выполнения услуги .....	9
6	Порядок информирования заявителя о ходе исполнения заявки .....	10

## 1 Общие положения

1.1 Регламент обслуживания клиентов по системе «Единое окно» (далее – Регламент) разработан в целях оптимизации и совершенствования процедуры предоставления и получения юридическими лицами документов, связанных с реализацией услуг, предоставляемых ФГБУ «ВНИИР».

1.2 Настоящий Регламент устанавливает общие требования и порядок:

- обращения заявителей в «Единое окно» ФГБУ «ВНИИР»,
- обслуживания обратившихся заявителей операторами «Единого окна»,
- взаимодействия структурных подразделений в процессе оказания услуги заявителю,
- формирования отчетности заявителю в процессе оказания ему услуги.

1.3 Основные понятия, используемые в настоящем Регламенте:

Термин	Сокращение	Определение
Заявка		Единая заполняемая форма документа, предоставление которого обязательно для получения услуги
Заявитель		Организация, подавшая заявку на получение услуги
Внешний портал ФГБУ «ВНИИР»		<a href="http://www.vniir-m.ru">www.vniir-m.ru</a>
Единое окно	ЕО	Процесс централизованного приема заявлений и выдачи результатов
Администратор Единого окна	Администратор ЕО	Работник ФГБУ «ВНИИР», наделенный полномочиями руководителя Единого окна на основании приказа ФГБУ «ВНИИР» и правом подписи уведомлений, направляемых заявителю, на основании доверенности ФГБУ «ВНИИР»
Оператор Единого окна	Оператор ЕО	Работник ФГБУ «ВНИИР», который осуществляет централизованный прием документов от заявителя на получение услуг, а также осуществляет контроль за соблюдением сроков подготовки документов и производит их выдачу
Регламент обслуживания клиентов по системе «Единое окно»		Документ, устанавливающий общие требования к организации и исполнению процесса оказания услуг

Термин	Сокращение	Определение
Регламент оказания услуги		Документ, устанавливающий требования к организации и исполнению той или иной услуги

1.4 Перечень услуг, оказываемых через «Единое окно» ФГБУ «ВНИИР» утверждается директором ФГБУ «ВНИИР» и размещается на внешнем портале. Перечень услуг корректируется по инициативе ответственного подразделения и повторно утверждается директором ФГБУ «ВНИИР».

1.5 Требования к порядку и срокам выполнения услуги, оказываемой ФГБУ «ВНИИР», указываются в Регламенте оказания услуги.

1.6 Ответственность за актуализацию и своевременное переутверждение регламентов оказания услуг несут начальники структурных подразделений, ответственных за оказание услуги.

## 2 Порядок приема и регистрации обращения заявителя

2.1 В службу «Единое окно» документы поступают следующими способами:

- нарочно (представителем заявителя);
- почтой;
- курьерской службой.

2.2 «Единое окно» принимает заявки от заявителей в рабочие дни в период с 9.00 до 17.30 с понедельника по четверг, с 9.00 до 16.15 по пятницам.

2.3 Для приема заявки оператором ЕО, заявителем должны быть соблюдены следующие требования:

2.3.1 Заявка на услугу оформляется по единой типовой форме (бланк заявки на услугу размещается на внешнем портале) и подается в двух экземплярах.

В зависимости от варианта оказания услуги заполняется форма с перечнем направляемых документов (формы размещаются на внешнем портале в перечне услуг Единого окна).

В заявке указывается:

- наименование услуги,
- группа, в которую входит данная услуга,

- данные заявителя (наименование организации (в соответствии с Уставом), ИНН, адрес, телефон, электронная почта),
- способ получения подготовленных документов,
- дополнительная информация от заявителя,
- приложения (с указанием количества экземпляров и листов).

**Заявка визируется подписью уполномоченного лица и заверяется основной печатью организации.**

Сопроводительное письмо не требуется.

2.3.2 Комплект подаваемых документов должен соответствовать требуемому перечню документов соответствующей услуги, указанному в Регламенте ее оказания.

Для обеспечения возможности сканирования подаваемых документов рекомендуется не скреплять и не прошивать подаваемые документы.

2.3.3 Документы должны быть разложены согласно перечню, приведенному в заявке. Рекомендуется предоставлять документы в архивном коробе или папке.

2.4 При поступлении заявки почтой РФ или курьерской службой после 13.00 допускается регистрация заявки на следующий рабочий день.

2.5 Оператор ЕО при поступлении документов:

- проверяет наличие, состав (комплектность), подлинность исходных документов, предоставляемых заявителем и необходимых для выполнения работ/предоставления услуг, в соответствии с Регламентом оказания услуги;
- указывает в заявке плановый срок выполнения работ, регистрационный номер и ключ доступа, позволяющие просматривать статус заявки на внешнем портале;
- возвращает заявителю один экземпляр заявки. Если заявка поступила почтой РФ, скан-копия заявки с отметками отправляется заявителю на указанный в заявке адрес электронной почты, при необходимости экземпляр заявки может быть отправлен почтой РФ (при запросе);
- сканирует необходимые предоставленные документы;
- регистрирует заявку в системе электронного документооборота ФГБУ «ВНИИР».

2.6 В случае обнаружения оператором ЕО несоответствия документов, заявителю отказывается в предоставлении услуги в следующем порядке:

– при подаче заявки способом «нарочно»: заявителю (представителю заявителя) выдается уведомление об отказе в предоставлении услуги за подписью администратора ЕО;

– при поступлении заявки посредством почты РФ или курьерской службы: оператор ЕО в течение 2 рабочих дней оформляет и направляет по электронной почте уведомление об отказе в предоставлении услуги за подписью администратора ЕО. Уведомление может быть направлено почтой РФ при запросе заявителя.

2.6.1 В случае отсутствия реквизитов для обратной связи, документы отправляются заявителю на обратный адрес, указанный на конверте.

2.7 При наличии пометок «конфиденциально», «для служебного пользования» и подобных, такие документы не сканируются.

2.8 В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух или более посетителей одним оператором не допускается.

2.9 По факту регистрации заявки оператором ЕО автоматически направляются электронные уведомления:

– заявителю на указанную в заявке электронную почту со следующей информацией: регистрационный номер заявки, ключ доступа;

– начальнику структурного подразделения-исполнителя услуги в системе электронного документооборота, который должен организовать получение документов у оператора ЕО в течение двух рабочих дней с даты регистрации заявки.

### **3 Порядок исполнения обращения заявителя**

3.1 Работа по поступившей заявке начинается на следующий рабочий день после регистрации заявки оператором ЕО.

3.2 Начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение услуги, назначает ответственного исполнителя заявки в порядке и сроки, приведенные в соответствующем Регламенте оказания услуги.

3.3 Ответственный исполнитель заявки проводит экспертизу поступивших документов с целью выявления возможности оказания услуги.

3.4 В случае выявления несоответствий в представленных документах или невозможности оказания услуги на любом этапе её оказания, ответственный исполнитель заявки:

- подготавливает соответствующее заключение,
- согласует проект заключения с начальником структурного подразделения, ответственного за услугу,
- передает согласованный проект заключения на подпись директору, либо заместителю директора по направлению, имеющему право подписи на основании доверенности ФГБУ «ВНИИР»,
- подписанное заключение передает оператору ЕО для отправки заявителю с соблюдением графика приема операторами ЕО документов от подразделений-исполнителей:

с 9.15 до 17.00 с понедельника по четверг,

с 9.15 до 15.45 по пятницам.

3.5 Оператор ЕО по факту получения подписанного заключения оформляет соответствующее уведомление, подписывает его у администратора ЕО и направляет заявителю по электронной почте. При необходимости уведомление отправляется заявителю почтой РФ (при запросе).

3.6 Контроль досылки документов заявителями осуществляется подразделением-исполнителем услуги.

3.7 Заявитель, в случае получения требования об устранении замечаний, должен:

3.7.1 Представить исправленные документы в течение 21 рабочего дня.

3.7.2 Указать регистрационный номер, присвоенный ранее его заявке, в сопроводительном письме к направляемым (исправленным) документам. Повторное направление заявки не требуется.

3.8 В случае непредоставления заявителем запрашиваемых документов, по истечению указанного срока структурное подразделение-исполнитель услуги оформляет уведомление заявителю об отказе в предоставлении услуги за подписью администратора ЕО. Заявитель уведомляется по электронной почте, при необходимости уведомление отправляется заявителю почтой РФ (при запросе).

3.9 Ответственные исполнители обязаны указывать регистрационный номер услуги во всех документах, подготавливаемых по мере исполнения услуги.

3.9.1 Оператор ЕО вправе отказать ответственному исполнителю в регистрации документа при несоблюдении требования пункта 3.9 настоящего Регламента.

3.10 По факту исполнения услуги, ответственный исполнитель заявки оформляет проект уведомления об исполнении услуги с указанием полного и точного перечня передаваемых документов и согласует его с начальником структурного подразделения, ответственного за исполнение услуги.

Согласованный проект уведомления и документы, полученные в результате выполнения услуги, передаются исполнителем заявки оператору ЕО с 9.15 до 17.00 с понедельника по четверг, с 9.15 до 15.45 по пятницам.

3.11 Оператор ЕО организует:

- подписание администратором ЕО и регистрацию уведомления о завершении исполнения услуги,
- отправку документов заявителю способом, указанным в заявке.

3.12 Нормативный срок оказания услуги соблюдается в случае подачи полного комплекта документов и отсутствия замечаний к представленным заявителем документам в процессе оказания услуги.

#### **4 Порядок оказания платных услуг**

4.1 Содержание, результаты и сроки оказания платных услуг устанавливаются в Календарном плане (приложение 1 к Договору на оказание услуги).

4.2 Подавая заявку, заявитель выражает свое согласие с типовой формой договора на оказание услуги, размещенной на внешнем портале ФГБУ «ВНИИР».

Этапы оказания платных услуг:

- 1 Рассмотрение представленных документов.
- 2 Отправка заявителю заполненного договора на оказание услуги и выставление счета.
- 3 Ожидание подписанного договора и оплаты от заявителя.
- 4 Выполнение услуги в соответствии с условиями договора, выставление акта и счет-фактуры, передача документов, сформированных в процессе оказания услуги.

Порядок оплаты определяется условиями договора.

#### **5 Порядок выдачи документов в результате выполнения услуги**

5.1 После выполнения услуги в полном объеме документы, полученные в результате выполнения услуги, передаются заявителю способом, указанным им в заявке (нарочно/почта РФ).

5.2 В случае указания заявителем способа получения «нарочно», срок ожидания получения заявителем документов в Едином окне - 5 рабочих дней, по истечении которых документы отправляются заявителю почтой РФ по адресу, указанному в заявке.

5.3 В случае указания заявителем способа получения «Почтой РФ», документы высылаются по адресу, указанному в заявке, в течение 5 рабочих дней с даты завершения оказания услуги.

## 6 Порядок информирования заявителя о ходе исполнения заявки

6.1 Информирование заявителя о ходе исполнения услуги осуществляется посредством уведомлений на электронную почту и через функционал внешнего портала ФГБУ «ВНИИР».

6.2 Заявка может находиться в следующих статусах:

- *исполнение;*
- *ожидание досылки;*
- *ожидание согласования со сторонней организацией;*
- *ожидание оплаты;*
- *отказ в оказании услуги;*
- *исполнено.*

6.3 Проверка заявителем статуса оказываемой услуги может быть осуществлена следующими способами:

- через функционал внешнего портала ФГБУ «ВНИИР» (необходимо указать номер заявки и ключ доступа);
- переходом по веб-ссылке в письме с уведомлением о регистрации заявки;
- переходом по веб-ссылке через QR-код, указанный на заявке.

6.4 Информация о смене статуса заявки доводится до заявителя посредством электронной почты.

6.5 Доступ к сканированным копиям документов, направленным заявителю в ходе исполнения заявки, сохраняется на внешнем портале ФГБУ «ВНИИР» в разделе «Проверка статуса заявки» в течение 30 календарных дней с даты завершения работ по услуге.

По истечению указанного срока заявитель, при необходимости, может подать через форму обратной связи на внешнем портале ФГБУ «ВНИИР» (в разделе «Иное») запрос на получение вышеуказанных документов в электронном виде. *Например:*  
*Просьба выслать документы по заявке № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .*

Документы будут направлены оператором Единого окна на электронную почту, указанную заявителем при подаче и регистрации заявки.

В случае, если требуется выслать документы на электронный адрес, отличный от указанного в зарегистрированной заявке, заявителем подается официальный запрос за подписью руководителя организации, с указанием нового электронного адреса, на который необходимо направить запрашиваемые документы.