

**Муниципальное автономное учреждение
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных
услуг»
муниципального образования
город Оленегорск с подведомственной территорией
(МАУ «МФЦ» города Оленегорска)**

П Р И К А З

от 30.03.2016

№ 13

г. Оленегорск

**Об утверждении Регламента работы Муниципального автономного
учреждения «Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг» муниципального
образования город Оленегорск с подведомственной территорией**

В связи с изменением типа учреждения, руководствуясь Федеральным законом от 28.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить прилагаемый Регламент работы Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (далее - Регламент).
2. Положения Регламента довести до сведения всех работников Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией.
3. Распространить действие настоящего приказа на правоотношения, возникшие с 15.03.2016.
4. Признать утратившими силу Приказы МБУ «МФЦ» города Оленегорска от 27.11.2014 № 19, от 25.07.2015 № 29.
5. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

**Директор МБУ «МФЦ»
города Оленегорска**

Н.С.Нитченко

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом МАУ «МФЦ»

города Оленегорска

№ 13 от «30» марта 2016 г.

Регламент работы Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией

I. Общие положения

1. Настоящий регламент работы Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), в целях организации и упрощения процедуры получения гражданами и юридическими лицами государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией, в том числе в электронной форме, за счет реализации принципа «одного окна», сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Настоящий Регламент определяет порядок деятельности Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск (далее - МФЦ) по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе порядок взаимодействия МФЦ с получателями государственных и муниципальных услуг (далее - заявители).

3. МФЦ в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

- другими федеральными законами Российской Федерации, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, решениями органов местного самоуправления, Уставом МАУ «МФЦ» города Оленегорска.

II. Основные понятия, используемые в регламенте

Многофункциональный центр предоставления услуг - российская организация независимо от организационно-правовой формы, выполняющая функции взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг,

информирования граждан и организаций, приема и выдачи документов, обработки персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг, и уполномоченная на организацию предоставления таких услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), или их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом, выраженным в устной или письменной форме, о предоставлении услуги к специалистам органов власти и организаций, предоставляющим услуги на базе МФЦ.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной и муниципальной услуги, и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные

услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131 - ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований.

Комплексная услуга - деятельность МФЦ на основании обращения заявителя в целях реализации его законных прав и интересов, выражающаяся в организации и осуществлении работы, по приему необходимых для получения государственных и муниципальных услуг документов, влекущих для заявителя возникновение, изменение и (или) прекращение имущественных, жилищных, земельных правоотношений, по первичной обработке документов, по выдаче физическим и юридическим лицам документа (документов) по итогам предоставления государственных и муниципальных услуг;

Режим «одного окна» - организация работы МФЦ, позволяющая заявителю получить итоговый документ в отделе «одного окна» МФЦ в установленные сроки и без непосредственного взаимодействия с должностными лицами, специалистами органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций, осуществляющих предоставление государственных и (или) муниципальных услуг' на базе МФЦ.

III. Организация работы МФЦ

4. Настоящий Регламент устанавливает требования к основным и обеспечивающим видам деятельности МФЦ,

5. Основным видом деятельности МФЦ является предоставление услуг по принципу «одного окна», что включает следующие административные процедуры:

- прием (регистрация) запросов (заявлений) заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- направление представленных заявителем документов в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги;

- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении заявителя;

- выдача заявителям по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и

выдача заявителям на основании данной информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом.

6. Обеспечивающими видами деятельности являются:

- правовое и методическое обеспечение;
- взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;
- информационно - технологическое обеспечение; подготовка статистической отчетности; материально-техническое и хозяйственное обеспечение;
- кадровый учет и делопроизводство.

7. В своей деятельности МФЦ взаимодействует, в том числе, с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления (далее - органы власти) и прочими организациями.

8. Процедура взаимодействия с данными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о порядке, условиях и правилах взаимодействия.

9. В рамках МФЦ предоставляются только те государственные и муниципальные услуги, для которых утверждены соответствующие административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. Конечным результатом оказания государственной и муниципальной услуги, в соответствии с утвержденным административным регламентом, является предоставление соответствующей услуги или отказ в ее предоставлении.

IV. Место и время работы МФЦ

11. Юридический адрес МФЦ; 184530, Мурманская область, г. Оленегорск, улица Строительная, дом 52.

Фактический и почтовый адрес МФЦ: 184530 Мурманская область, г.Оленегорск, проспект Ленинградский, дом 5.

12. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в соответствии со следующим графиком:

День недели	Время приема заявлений и документов от Заявителей	Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) Заявителям	Время обработки и учета обращений Заявителей
Понедельник	С 08-00 до 18-00	С 08-00 до 18-00	С 08-00 до 18-00
Вторник	С 10-00 до 20-00	С 10-00 до 20-00	С 10-00 до 20-00
Среда	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00
Четверг	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00	С 8-00 до 18-00
Пятница	С 10-00 до 20-00	С 10-00 до 20-00	С 10-00 до 20-00
Суббота	С 10-00 до 15-00	С 10-00 до 15-00	С 10-00 до 15-00
Воскресенье	Выходной день		

Режим работы удаленного окна
н.п. Высокий, ул. Сыромятникова, д. 13:
- вторник, среда– с 09:30 до 16:00

13. Для сотрудников предусматривается скользящий график обеденных и технических перерывов, обеспечивающий непрерывность работы с заявителями, который устанавливается директором МФЦ.

График работы МФЦ может быть изменен директором МФЦ с учётом природно - климатических условий территории, анализа графика (режима) работы органов власти, непосредственно предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

14. Адрес официального сайта МФЦ города Оленегорска, адрес электронной почты, справочные телефоны:

электронный адрес info@olenegorsk.mfc.51.ru

Телефон	линии,	8 (81552) 54-660
предназначенной	для	н.п. Высокий
информирования	заявителей	о
порядке	предоставления	8 (81552) 60-140
государственных	и	
муниципальных услуг		

V. Требования к размещению и оформлению мест приема, информированию, парковки

15. Требования к размещению и оформлению помещений МФЦ:

Помещение для приема заявителей размещается на первом этаже здания, имеет отдельный вход и обеспечивается системами кондиционирования воздуха, видеонаблюдением, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Центральный вход в здание МФЦ оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

- наименование;
- местонахождения;
- режим работы.

Вход и выход из здания МФЦ оборудуется соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок, маломобильных групп населения.

В здании МФЦ должен быть предусмотрен отдельный бесплатный санузел для посетителей, в том числе специально для инвалидов.

16. Требования к парковочным местам:

На территории, прилегающей к МФЦ, оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 2 (двух) - для транспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

17. Требования к присутственным местам:

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

Помещения МФЦ должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

.Обеспечивается наличие доступных мест общего пользования.

18. Требования к местам для ожидания:

Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоками заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания. Система электронного управления очередью обеспечивает регистрацию заявителя в очереди, учёт заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг, возможность отображения статуса очереди, формирование отчёта по посещаемости МФЦ, количеству заявителей. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям, работы специалистов МФЦ и уполномоченных представителей участников МФЦ.

Места ожидания в очереди оборудуются стульями.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты).

19. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- настольными информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Настольные информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

В секторе информирования предусматривается присутствие специалиста МФЦ (администратора) для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информацию:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, а также об органах, предоставляющих услуги;

- организации работы МФЦ.

20. Требования к местам приема заявителей:

Сектор приёма заявителей оборудован «окнами» для приёма и выдачи документов. Каждое «окно» оформляется информационными табличками с указанием номера окна.

Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, системой электронного документооборота, печатающим и сканирующим устройствами.

Специалисты МФЦ осуществляющие прием, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием 2 (двух) и более посетителей одним специалистом МФЦ не допускается.

IV. Общие требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

21. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в течение сроков, указанных в административных регламентах предоставления соответствующих услуг, и исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги в МФЦ.

22. Выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в день, следующий за днем истечения общего срока исполнения (общего срока подготовки) документа.

23. Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.

24. Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в виде письменного уведомления.

25. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляют ответственные специалисты уполномоченных органов и МФЦ.

26. Основаниями для отказа в оказании государственной (муниципальной) услуги могут служить;

- обращение (в письменном виде) заявителя с просьбой о прекращении подготовки запрашиваемого им документа;

- отсутствие права у заявителя на получение государственной (муниципальной) услуги;

- невозможность оказания государственной (муниципальной) услуги в силу обстоятельств, ранее неизвестных при приеме документов, но ставших известными в процессе предоставления услуги;

- предоставление заявителем недостоверной, неполной или неактуальной информации;

- представление заявителем подложных документов или сообщение заведомо ложных сведений;

- отказ или несвоевременное согласование необходимых документов заявителем;

- изменение законодательства либо наступление форс-мажорных обстоятельств.

27. Основаниями для отказа в приеме документов могут служить:

- отсутствие у заявителя документа, удостоверяющего личность для идентификации заявителя;

- отсутствие у заявителя одного или нескольких документов, необходимых для получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента;

- отсутствие у заявителя или физического лица, действующего от имени заявителя, соответствующих полномочий на получение муниципальной услуги;

- обращение заявителя об оказании муниципальной услуги, оказание которой не осуществляется через МФЦ;

- представление заявителем документов, оформленных не в соответствии с установленным порядком (наличие исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание,

отсутствие обратного адреса, отсутствие подписи, печати и др.).

Не может быть отказано заявителю в приёме дополнительных документов при наличии пожелания их сдачи.

О наличии оснований для отказа в приеме документов заявителя устно информирует сотрудник МФЦ.

28. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»:

Заявители информируются:

- о местонахождении, графике работы МФЦ;
- о перечне услуг, предоставляемых в МФЦ;
- о перечне и формате документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;
- об источнике получения документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги;
- о сроках и порядке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования.

29. Заявители, представившие в МФЦ документы для получения государственной и муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются:

- об отказе в предоставлении государственной и муниципальной услуги. Информация об отказе в предоставлении услуги представляется заявителю при личном посещении либо направляется заявителю письмом и дублируется по телефону и (или) электронной почте, указанным в заявлении (при наличии в заявлении соответствующих данных);
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги по телефону, электронной почте или при личном посещении МФЦ.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

Информирование по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется при личном обращении заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте.

При ответах на обращение заявителя специалист МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту, заявителю также должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

30. Прием Заявителей осуществляется в порядке электронной очереди.

Очередность определяется при обращении заявителя к киоску электронной очереди или специалисту МФЦ, выдающему номерной талон. Обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется также по предварительной записи.

Прием документов осуществляется посредством «окон», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ.

При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале МФЦ.

Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать:

- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

31. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

Одновременно с конкретной государственной или муниципальной услугой заявитель получает услугу по информированию и консультированию о порядке предоставления услуги.

32. Специалист МФЦ осуществляет прием документов от заявителей в следующей последовательности:

- прием от заявителей заявления на предоставление государственных и муниципальных услуг, организация которых осуществляется на базе МФЦ в порядке, предусмотренном административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - административные регламенты);

- прием от заявителей документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в порядке, предусмотренном административными регламентами;

- проверка правильности оформления заявлений, соответствия представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям соответствующих административных регламентов в порядке, предусмотренном административными регламентами. В случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным формам и бланкам заявителя уведомляют о невозможности предоставления государственной или муниципальной услуги;

- регистрация предоставленных заявителем заявления, а также прилагаемых документов;

- подготовка и распечатка в 2 (двух) экземплярах перечня (расписки) представленных заявителем документов, один экземпляр которого с регистрационным номером, датой и подписью специалиста МФЦ, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На документе также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение заявителем указанного документа подтверждает факт приемки комплекта документов от заявителя.

- получение согласия на обработку персональных данных заявителя, в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных может быть дано заявителем (субъектом персональных данных) или его представителем в любой позволяющей

подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом. В случае получения согласия на обработку персональных данных от представителя заявителя (субъекта персональных данных) полномочия данного представителя на дачу согласия от имени заявителя (субъекта персональных данных) должны быть указаны в соответствующем документе.

33. В порядке, предусмотренном административным регламентом, заявитель вправе отозвать свое заявление в период его рассмотрения или предоставления услуги.

34. Взаимодействие заявителей и специалистов МФЦ или уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления, осуществляется также в следующих случаях:

- необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных технических вопросов;

- необходимости подтверждения факта оплаты (предоставления платежных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе либо на безвозмездной основе с оплатой согласования.

35. В порядке, определенном административными регламентами, результаты предоставления услуги выдаются заявителю (представителю заявителя) при предъявлении следующих документов, если иное не установлено Административным регламентом:

- документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;

- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае, если заявитель действует через представителя);

- экземпляра перечня (расписки) с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выданного заявителю либо его представителю в день подачи заявления.

36. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

37. Порядок взаимодействия сотрудников МФЦ с органами государственной власти, органами местного самоуправления:

Взаимодействие специалистов МФЦ и уполномоченных на предоставление услуги органов государственной власти, органов местного самоуправления осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

38. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет дисциплинарную ответственность.

39. Специалисты МФЦ не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования, а также персональные данные, ставшие им известными в процессе исполнения должностных обязанностей.

Визы:
Юрисконсульт

_____ Е.Н. Сорокина