



СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» (новая редакция)

Муниципальное
автономное учреждение
«Многофункциональный
центр предоставления
государственных
и муниципальных услуг в
Гурьевском муниципальном
районе»

пер. Щорса, 1, пом. 1.
г. Гурьевск, 652780
Тел. 8 (38463) 5-68-28
Тел./факс 8 (38463) 5-54-64
mfc-gur@mail.ru

ОКПО 37698509
ОГРН 1114202003850
ИНН 4202042949
КПП 420201001

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - услуг) в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Гурьевском муниципальном районе» (далее – МАУ «МФЦ») разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Стандарт комфортности разработан в целях обеспечения соблюдения удобства и комфорта получателей услуг при обращении в МАУ «МФЦ», а также улучшения условий труда работников МАУ «МФЦ».

2. Требования к помещению и размещению МАУ «МФЦ»

2.1. МФЦ располагается на первом этаже административного здания, находящегося по адресу: Кемеровская область, г. Гурьевск, пер. Щорса, дом № 1, помещение № 1 и имеет отдельный вход.

Здание и помещение МАУ «МФЦ» оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование, а также информацию о режиме работы МФЦ.

2.2. Здание МАУ «МФЦ» располагается в пешеходной доступности - не более 3 минут от остановки общественного транспорта. Дорога от близлежащей остановки общественного транспорта до здания МАУ «МФЦ» заасфальтирована.

2.3. Помещение МФЦ оборудуется системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов МФЦ.

2.4. Вход в здание (помещение) МАУ «МФЦ» и выход из него оборудованы лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.5. Информационная табличка размещается рядом с входом в помещение МАУ «МФЦ», в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

2.6. На территории, прилегающей к МАУ «МФЦ», располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.6. Размеры коридоров в помещениях МАУ «МФЦ» позволяют свободно передвигаться детским и инвалидным коляскам.

2.7. В МФЦ предусматривается отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе для лиц с ограниченными возможностями.

2.8. В помещении МАУ «МФЦ» оборудуются секторы:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема граждан, оборудованный в виде окон.

2.9. График (режим) работы МАУ «МФЦ»:

Понедельник	08.00 - 17.00
Вторник	08.00 - 20.00
Среда	08.00 - 18.00
Четверг	08.00 - 18.00
Пятница	08.00 - 18.00
Суббота	08.00 - 17.00
Воскресенье	выходной

3. Требования к организации сектора информирования и ожидания

3.1. Информация об услугах предоставляется непосредственно в помещениях МАУ «МФЦ», а также с использованием средств телефонной связи, в средствах массовой информации и т.д.

3.2. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы многофункционального центра, размещаются при входе в помещение МАУ «МФЦ».

3.3. Информационный стенд располагается в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей) месте, представляет информацию в удобной для восприятия форме.

Информационные стенды оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки. Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной или муниципальной услуги.

3.3.1. На информационных стендах многофункционального центра содержится следующая информация:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ»;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, работников МФЦ;
- информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или работниками МФЦ обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

3.4. Помещение МФЦ оборудовано программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МАУ «МФЦ».

3.5. Информация о процедуре предоставления услуг сообщается при личном или письменном обращении получателей услуги по номерам телефонов для справок, в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).
Информация о процедуре предоставления услуги предоставляется бесплатно.

3.6. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги производится сотрудником МАУ «МФЦ» при личном обращении, по телефону, письменно.

Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления услуг при личном обращении заявителей не должно превышать 15 минут.

Письменные обращения заявителей о порядке предоставления услуг рассматриваются работниками центра с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

3.7. В секторе информирования и ожидания установлены:

- стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг
- электронную систему управления очередью, предназначенную для:
 - регистрации заявителя в очереди;
 - учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
 - отображения статуса очереди;
 - автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра.

3.8. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

3.9. В секторе информирования и ожидания установлена система видео и звукового информирования.

3.10. В свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

3.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

4. Требования к организации сектора приема заявителей

4.1. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов. Рабочее место работника МАУ «МФЦ» оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

4.2. Количество окон для приема документов составляет 8 и 1 (одно) окно выдачи документов.

4.3. Прием заявителей ведется в порядке электронной очереди в дни и часы, указанные в пункте 2.11. настоящего Стандарта.

4.4. В МАУ «МФЦ» предусмотрена возможность предварительной записи заявителей.

4.4.1. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении заявителей, по телефону или с использованием электронной почты.

4.4.2. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время представления документов.

4.4.3. Заявителю сообщается дата и время приема документов, в которое следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение.

5. Требования к организации консультирования (информирования) и телефонного взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг

5.1. Информирование (консультирование) предусматривает предоставление информации:

- о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МАУ «МФЦ»;
- о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МАУ «МФЦ»;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ и по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

5.2. Лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование граждан лично или по телефону в рамках своей компетенции, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим вопросам. Информирование должно происходить без больших пауз в разговоре, лишних слов, речевых оборотов и эмоций.

5.2.1. Ответ на телефонный звонок должен последовать не позднее третьего сигнала звонка телефона и начинаться с информации о наименовании МФЦ, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

5.2.2. Во время телефонного разговора сотруднику МАУ «МФЦ» необходимо говорить кратко, по существу заданного вопроса. Во избежание недопонимания необходимо переспросить гражданина, в случае плохой телефонной связи, не перебивать. В случае, если сотрудник МАУ «МФЦ» не может сразу ответить на вопрос, то рекомендуется записать его номер телефона и выяснив все необходимые вопросы по обращению перезвонить.

5.3. Специалисты МАУ «МФЦ» не должны предоставлять конфиденциальную информацию без разрешения вышестоящего руководства. Конфиденциальной информацией признается: персональные данные (частные (личные) номера телефонов, адреса и другая информация, предусмотренная Федеральным законом Российской Федерации от 27.02.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

5.4. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, а при личном обращении (устном информировании) не более 20 минут.

5.5. При невозможности специалиста, принявшего звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок может быть переадресован на другое лицо МАУ «МФЦ», участвующее в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

6. Требования к безопасности, конфиденциальности и защите информации в системе электронного документооборота от несанкционированного доступа

6.1. МАУ «МФЦ» обеспечивает защищенность информации и документов в системе электронного документооборота от несанкционированного доступа путем реализации комплекса программно-технических и организационно-технических мер, в том числе:

- путем обеспечения персонифицированного учета документов и личной ответственности должностных лиц МАУ «МФЦ» за работу с ними;
- путем разграничения доступа к электронным и бумажным документам;
- путем использования специализированных средств криптозащиты и электронной подписи ответственного должностного лица МФЦ при передаче данных и электронных документов по внешним электронным каналам связи.

7. Порядок и формы контроля исполнения настоящего стандарта

- 7.1. Текущий контроль соблюдения стандарта сотрудниками МАУ «МФЦ» осуществляется директором МАУ «МФЦ».
- 7.2. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
- 7.3. Контроль полноты и качества исполнения настоящего Стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) специалистов МАУ «МФЦ».
- 7.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводится по конкретному обращению заявителя.

Директор МАУ «МФЦ»

В.В. Кузовкова