

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
СОЛЬ-ИЛЕЦКИЙ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

10.02 2016 № дббс-н

Об утверждении стандарта качества предоставления услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

В целях повышения качества и доступности оказания услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг», постановляю:

1. Утвердить стандарт качества предоставления услуги для муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Постановление вступает в силу со дня подписания.

Заместитель главы администрации Соль-Илецкого городского округа по экономике, бюджетным отношениям и инвестиционной политике

Н.Н. Сахацкий

Верно

Главный специалист управления делами



Т.В. Шеховцова

Разослано: в дело, в прокуратуру, комитет экономического анализа и прогнозирования, финансовый отдел, МАУ «МФЦ».

Стандарт качества
предоставления услуги «Организация предоставления государственных и
муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг» на базе муниципального автономного
учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг»

I. Общее положение

1. Настоящий стандарт качества предоставления услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» на базе муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливает общие требования к составу и качеству информации, предоставляемой в МФЦ по вопросам деятельности МФЦ, местам предоставления услуг в помещениях МФЦ, а также устанавливает показатели доступности и качества государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

2. Область применения стандарта – регулирование взаимоотношений между Получателями государственной или муниципальной услуги (далее – Услуга) и Учреждением, оказывающим данную услугу.

Стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество, полноту и результативность оказания Услуги и информационного обслуживания, финансовое обеспечение которых осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования Соль-Илецкого городского округ.

3. Наименование услуги: «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

II. Организация информирования, приема и консультирования заявителей по
вопросам предоставления услуг

2.1. Организация информирования заявителей.

1. Каналы предоставления информации о деятельности МФЦ:
- информирование сотрудниками МФЦ при личном обращении заявителей в МФЦ, с помощью средств телефонной связи, по электронной почте;

- размещение информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте МФЦ в сети Интернет);
- публикации в средствах массовой информации, в т.ч. рекламного характера;
- размещение информации в специально изданных информационных материалах (брошюры, буклеты).

2. Сведения о местонахождении, часах работы, телефонах МФЦ, официальном сайте МФЦ в сети Интернет, адресах электронной почты МФЦ могут размещаться:

- на официальном сайте муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, общественных организациях, иных государственных или муниципальных органов, учреждений, организаций в сети Интернет;
- на информационных стендах в залах предоставления услуг МФЦ, муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, общественных организациях, иных государственных или муниципальных органах, учреждениях, организациях.

3. На официальном сайте МФЦ в сети Интернет размещается следующая информация:

- режим работы МФЦ, номера телефонов, адрес электронной почты, фамилия, имя, отчество директора МФЦ;
- Устав МФЦ;
- регламент работы МФЦ;
- перечень государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- административные регламенты на государственные и муниципальные услуги, предоставляемые на базе МФЦ;
- нормативно- правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области и органов местного самоуправления, устанавливающие порядок и условия предоставления услуг;
- перечень органов государственной власти, общественных организаций, иных муниципальных органов, учреждений, организаций, чьи услуги предоставляются на базе МФЦ, способ их предоставления, номера «окон», в которых предоставляются услуги того или иного органа или организации;
- тексты Соглашений о взаимодействии МФЦ с органами власти;
- описание конечного результата предоставления услуг;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;
- форма заявления, образец заполнения;
- источник получения документов, необходимых для предоставления услуги (орган власти, организация и их местонахождение, контактные телефоны, адрес официального сайта, адреса электронной почты, часы работы), сроки действия соответствующих документов, сроки их предоставления и сведения о плате за их получение;
- срок принятия решения о предоставлении услуг;
- основания отказа в получении услуг и основания для их прекращения (приостановления);

- порядок информирования о результате услуги;
- информация о размере платы за предоставление услуг или об её отсутствии;
- название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг; адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, в ходе предоставления услуг.

2.2. Организация консультирования заявителей

1. Консультации по вопросам предоставления услуг заявителям оказываются в МФЦ следующими способами:

- при личном обращении в МФЦ;
- при обращении по средствам телефонной связи;
- при обращении по электронной почте;
- посредством официального сайта МФЦ.

2. Заявитель имеет право получить исчерпывающую консультацию по вопросам предоставления услуг, а именно:

перечень документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;

источник получения документов, необходимых для предоставления услуг (орган власти, организация и их местонахождение, контактные телефоны, адрес официального сайта, часы работы), сроки действия соответствующих документов, сроки их предоставления и сведения о плате за их получение;

срок принятия решения о предоставлении услуг;

основания отказа в получении услуг и основания для их прекращения (приостановления);

порядок информирования о результате услуг;

информация о размере платы за предоставление услуг, или о её отсутствии;

источник получения информации о банковских реквизитах для оплаты получаемых услуг;

время приема и выдачи документов сотрудниками МФЦ;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) специалистов МФЦ, принятых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

При невозможности сотрудника МФЦ дать исчерпывающий ответ на вопрос заявителя, связанный с нетипичной ситуацией, заявитель должен быть проинформирован о возможности получения консультации в органе, предоставляющем данную услугу и получить возможность записаться на прием к руководителю данного органа или уполномоченному им лицу.

3. Первичное консультирование при личном обращении заявителя в МФЦ осуществляется администратором МФЦ либо специалистом – консультантом в зале предоставления услуг.

4. Администратор МФЦ либо специалист – консультант МФЦ, ответственный за консультирование при личном обращении заявителей:

информирует о часах работы МФЦ, о перечне услуг, оказываемых на базе МФЦ, о порядке организации приема и консультирование, о правилах пользования системой электронной очереди, о способах получения и местах размещения информации по вопросам предоставления услуг и других вопросах;

5. Администратор МФЦ либо специалист - консультант МФЦ оказывает техническую помощь при использовании заявителями системы электронной очереди.

2.3. Организация приема заявителей Прием заявителей в МФЦ осуществляется по следующему графику:

Дни недели	Часы приема	Перерыв
Понедельник	9.00-20.00	Без перерыва
Вторник	9.00-18.00	Перерыв 13.00-14.00
Среда	9.00-18.00	
Четверг	9.00-18.00	
Пятница	9.00-18.00	
Суббота	09.00-13.00	Без перерыва
Воскресенье	Выходной	Выходной

Место нахождения муниципального автономного учреждения Соль-Илецкого городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»: 461505, Российская Федерация, Оренбургская область, город Соль-Илецк, переулок Светачева, 13 «А», пом.2.

Адрес электронной почты муниципального автономного учреждения Соль-Илецкого городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»: mau.mfc.sol@mail.ru.

Телефон - 8 (35336) 2-32-77

2.4. Организация приема заявителей с использованием системы электронного управления очередью

1. Организация приема заявителей осуществляется с использованием систем электронного управления очередью (далее - электронная очередь). Электронная очередь функционирует в течение всего времени приема заявителей. Возможность получения услуги вне электронной очереди должна быть исключена. Система электронного управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителей в очереди;
- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в разрезе типов услуг;
- возможность отображения статуса очереди;
- формирование отчетов по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания, обслуживания, загруженности сотрудников МФЦ и другой статистической информации.

2. Терминалы электронной очереди располагаются в секторе ожидания в залах предоставления услуг МФЦ. Заявитель обращается к терминалу электронной очереди выбирает требуемую услугу, регистрируется, получает талон в котором указаны:

- полное наименование МФЦ;
- дата и время выдачи талона;
- номер очереди.

В секторе приема и выдачи документов расположены информационные экраны (мониторы, табло) на которых отображается информация о номере очереди последних вызванных заявителей, и к какому окну должен обратиться заявитель с соответствующим номером очереди. Данные, отображенные на информационных экранах, как правило, дублируются голосовыми сообщениями (произносится номер талона и номера окна).

При наступлении возможности обращения заявитель подходит к соответствующему окну. Если в течение нескольких минут (в зависимости от настроек системы) после вызова заявителя в соответствующее окно обращения не последовало, происходит вызов следующего заявителя, а пропущенный номер переходит в режим ожидания (в режиме ожидания номер повторяется не менее трёх раз).

Сотрудник МФЦ или органа государственной власти (местного самоуправления, организации, заключившей с МФЦ соглашение о взаимодействии и предоставляющей услуги в МФЦ), ответственный за прием или консультирование заявителя, средствами элементов управления электронной очереди отмечает точное время обращения заявителя и точное время окончания приёма заявителя.

Право на обслуживание вне очереди имеют инвалиды и ветераны ВОВ.

2.5. Организация приема заявителей по предварительной записи

1. Заявителям должна быть предоставлена возможность предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться по телефонам МФЦ, посредством обращения через официальный сайт МФЦ в сети Интернет.

2. Предварительная запись осуществляется путем регистрации заявителя в системе электронной очереди.

2.6. Время ожидания при предоставлении услуг

1. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не превышает 15 минут;

2. Время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;

3. Время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут.

III. Показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг

1. Государственные и муниципальные услуги определяются двумя основными характеристиками: доступностью и качеством, представляющими собой

совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Качественными показателями доступности государственных (муниципальных) услуг являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- доступность обращения за предоставлением государственных (муниципальных) услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения государственных (муниципальных) услуг в электронной форме, а также иных формах предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- доступность работы с представителями лиц, получающих услугу.

3. Количественными показателями доступности государственных (муниципальных) услуг являются:

- короткое время ожидания услуги;
- удобный график работы МФЦ;
- удобное территориальное расположение МФЦ,

4. Качественными показателями качества государственных (муниципальных) услуг являются:

- точность исполнения государственных (муниципальных) услуг;
- профессиональная подготовка специалистов МФЦ и органов государственной власти местного самоуправления;
- высокая культура обслуживания заявителей в МФЦ .

5. Количественными показателями качества государственных (муниципальных) услуг являются:

- строгое соблюдение сроков предоставления государственных, муниципальных услуг согласно административных регламентов по предоставлению соответствующих государственных и муниципальных услуг или иных нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок предоставления соответствующих государственных, муниципальных услуг исполнителем которых являются органы предоставляющие услугу;
- количество обоснованных обжалований решений, действий МФЦ.

IV. Требования к помещениям МФЦ

4.1. Размещение МФЦ

1. МФЦ располагается в пешеходной доступности – не более 5 минут от остановки общественного транспорта.

2. На территории, прилегающей к месторасположению МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусмотрены места для специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

4.2. Оформление входа в МФЦ

1. Здание, в котором расположены помещения МФЦ оборудовано двумя отдельными входами для обеспечения свободного доступа.
2. Входы в помещения МФЦ оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла - коляски.
3. Центральный вход в МФЦ оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы МФЦ, телефонах МФЦ.
4. Фасад здания, в котором расположены помещения МФЦ, оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени МФЦ ознакомиться с информационными табличками.

V. Требования к оборудованию МФЦ

5.1. Залы предоставления услуг

1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (далее – зал предоставления услуг).
2. Зал предоставления услуг включает:
 - сектор ожидания,
 - сектор информирования,
 - сектор приема заявителей.

Помещения залов предоставления услуг оборудованы туалетами для посетителей, в том числе для инвалидов.

3. У входа в зал предоставления услуг размещается табличка с его внутренней схемой. В помещениях залов предусмотрено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи, помещение оснащается оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

4. Требования к помещению зала предоставления услуг соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", помещения удовлетворяют следующим требованиям:

- помещение оборудовано противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;
- помещения оборудованы системой охраны.

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников МФЦ и граждан размещаются на первом этаже здания.

5. Залы предоставления услуг оборудованы системой электронной очереди. Инструкция по эксплуатации системы управления очередью размещена рядом на информационном стенде, либо выводится на терминалах электронной очереди. Электронная система управления очередью включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;
- малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте в секторе приема документов;
- корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;
- сенсорный экран;
- звуковые колонки с усилителем;
- компьютерную программу обслуживания очереди.

5.2. Оборудование сектора информирования

1. Сектор информирования, предназначенный для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами и информационными киосками. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг.

2. Стенды должны быть освещены, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листовки, бланки заявлений для получения услуг и бланки организации, принимающей плату за предоставление услуг с указанием банковских реквизитов.

5.3. Оборудование сектора ожидания

1. Сектор ожидания оборудуется кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещениях МФЦ, но не может составлять менее 10 мест. В секторе ожидания размещаются банкоматы, информационные табло электронной очереди, периодические печатные издания, информационные буклеты.

2. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями. Столы должны быть размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

5.4. Оборудование сектора приема заявителей

1. Количество одновременно работающих окон для приема, выдачи документов и консультирования должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

2. «Окна» приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера «окна»;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

3. «Окна» приема, выдачи документов и консультирования не должны закрываться на технический перерыв одновременно.

4. Каждое рабочее место сотрудника оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

5. При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудника из помещения.

VI. Укомплектованность учреждения кадрами и уровень их квалификации

Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов, в соответствии со штатным расписанием.

Специалисты Учреждения должны иметь высшее или среднее профессиональное образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения должностных обязанностей.

Квалификация сотрудников Учреждения должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, а также путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов.

Для каждой категории специалистов должны быть разработаны должностные инструкции, утвержденные директором Учреждения, регламентирующие их обязанности и права.

При оказании Услуги персонал Учреждения должен проявлять к получателям Услуги максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние и личные особенности.

VII. Защита интересов получателей услуги

1. Контроль за соблюдением и выполнением требований настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками Учреждения, осуществляется директором Учреждения.

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет администрация муниципального образования Соль-Илецкий городской округ.

Место нахождения администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ: 461500, Оренбургская область, г. Соль-Илецк, ул. Карла Маркса, д. 6

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Соль-Илецкий городской округ: office01@si.orb.ru.

Телефон – 8 (35336) 2-32-32

2. Результатом соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта является эффективное функционирование Учреждения.

3. Ответственность за качество оказания Услуги:

Руководитель Учреждения осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта, несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой Услуги,

обеспечивает разъяснение и доведение положений Стандарта до всех сотрудников Учреждения.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения требований Стандарта, несут дисциплинарную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4. Порядок обжалования несоблюдения Стандарта Услуги.

Лица, чьи права и законные интересы нарушены в результате неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения Учреждением требований, установленных настоящим Стандартом, вправе обратиться лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение (жалобу) по почте или в форме электронного документа директору Учреждения и (или) в администрацию муниципального образования Соль-Илецкий городской округ, а также обжаловать действия (бездействие) работников Учреждения в судебном порядке.