**Приложение №2
к приказу Муниципального
автономного учреждения
Миллеровского района
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»
От 08.04.2013 №36**

**СТАНДАРТ
комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг
на базе Муниципального автономного учреждения Миллеровского района
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг» (новая редакция)**

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг) на базе Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к удобству и комфорту получателей услуг при их обращении в МФЦ и в целях улучшения условий труда работников учреждения.

1.2. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами Миллеровского района, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

2. Стандарт комфортности

2.1. Требования к размещению и внешнему виду мест предоставления услуг

2.1.1. Здание (строение), в котором расположен МФЦ, должно располагаться в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2.1.2. Помещение МФЦ должно располагаться на нижних этажах здания (строения).

2.2. Оформление входа в здание

2.2.1. Помещение МФЦ должно иметь отдельный вход и запасные пожарные выходы.

2.2.2. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей для беспрепятственного передвижения инвалидов на колясках.

2.2.3. Здание, в котором расположен МФЦ, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

наименование учреждения;

режим работы;

место нахождения и юридический адрес;

адрес официального Интернет-сайта;

телефонные номера и адреса электронной почты

2.2.4. Информационная табличка должна размещаться рядом с входом в помещение МФЦ, в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

2.2.5. Вход МФЦ должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени ознакомиться с информационной табличкой.

2.3. Требования к помещениям для ожидания и приема заявителей - получателей услуг

2.3.1. Прием заявителей должен осуществляться в специально выделенных для этих целей помещениях.

Вход и выход из помещения для предоставления услуги должен быть оборудован соответствующими указателями.

В местах предоставления услуги на видном месте должны быть размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.3.2. Под сектор ожидания очереди должно быть отведено просторное помещение, площадь которого должна определяться в зависимости от количества граждан, обращающихся в МФЦ.

2.3.3. Габаритные размеры, очертания и свойства сектора ожидания должны быть определены с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников учреждения и комфортного обслуживания заявителей.

2.3.4. В секторе для ожидания должны быть расположены терминалы «Информационный киоск» для доступа к информации об услугах, предоставляемых на базе МФЦ, «Электронная очередь», система электронной очереди, визуального и звукового информирования.

Система «Электронная очередь» предназначена для осуществления заявителями самостоятельной записи в электронную очередь с целью автоматического распределения заявителей центра по фактическому времени их записи в электронную очередь между операционистами МФЦ. С помощью системы электронной очереди оператором электронной очереди обеспечивается запись заявителей с целью автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между операционистами МФЦ. В обоих случаях заявитель получает на руки талон – подтверждение.

Системой звукового информирования заявителю сообщается окно приема документов.

2.3.6. В помещении МФЦ должны быть предусмотрены доступные места общественного пользования (туалеты) и места хранения верхней одежды посетителей.

2.3.6. Требования к рабочим помещениям должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Помещение должно быть оборудовано:

противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;
системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
системой охраны.

2.4. Порядок информирования о предоставлении услуг

2.4.1. Информация об услугах предоставляется непосредственно в помещениях МФЦ, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования с помощью информационных киосков, посредством размещения информации на online-портале МАУ МР «МФЦ», в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, проспектов и т.д.).

2.4.2. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы МФЦ, размещаются при входе в помещение центра.

2.4.3. Информация о процедуре предоставления услуг сообщается при личном или письменном обращении получателей услуги по номерам телефонов для справок, размещается на Интернет-сайтах, 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.

2.4.4. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги производится работником МФЦ при личном обращении, по телефону, письменно, посредством Интернет-портала и электронной почты.

Время ожидания в очереди для получения от работника центра 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.

2.4.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники МФЦ подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности работником ответить на вопрос заявителя работник обязан переадресовать звонок другому сотруднику. Производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.4.6. Раздаточные информационные материалы (например, брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещениях, предназначенных для приема заявителей, секторе ожидания очереди, залах обслуживания, иных местах.

2.4.7. На информационных стендах МФЦ содержится следующая информация:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

- информацию 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, многофункциональных центров, работников МФЦ;
- информацию 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 многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;
- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2.5. График (режим) работы многофункционального центра

2.5.1. Рекомендуемые часы приема посетителей работниками МФЦ в соответствии с Регламентом работы Муниципального автономного учреждения Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»:

Режим работы работников МФЦ в центральном офисе в г. Миллерово:

Понедельник	9.00 – 18.00
Вторник	9.00 – 18.00
Среда	9.00 – 20.00
Четверг	9.00 – 18.00
Пятница	9.00 – 18.00
Суббота	9.00 – 18.00
Воскресенье	Выходной

Перерыв: с 13.00 до 14.00

Часы приёма заявителей работниками МФЦ в центральном офисе в г. Миллерово:

Понедельник	9.00 – 17.00
Вторник	9.00 – 17.00

Среда	9.00 – 20.00
Четверг	9.00 – 17.00
Пятница	9.00 – 17.00
Суббота	9.00 – 13.00
Воскресенье	Выходной
Перерыв: с 13.00 до 14.00	

Часы приёма заявителей (работы) работников МФЦ в центрах доступа к услугам в сельских поселениях Миллеровского района:

Понедельник	8.00 – 12.00
Вторник	8.00 – 12.00
Среда	8.00 – 12.00
Четверг	8.00 – 12.00
Пятница	8.00 – 12.00
Суббота	Выходной
Воскресенье	Выходной

2.6. Требования к организации и ведению приема посетителей

2.6.1. Прием посетителей ведется в порядке живой очереди в дни и часы, рекомендуемые пунктом 2.5.1 настоящего Стандарта.

2.6.2. Максимальное время ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должно превышать 30 минут.

2.6.3. Максимальное время ожидания при обращении за предоставлением услуги по предварительной записи не должно превышать 10 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

2.6.4. Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.7.5. Работники МФЦ обеспечиваются личными нагрудными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Рабочее место работника учреждения должно быть оборудовано настольной табличкой с указанием номера окна.

2.6.6. Для работника центра и заявителя, находящегося на приеме, должны быть предусмотрены места для сидения и раскладки документов. Передача документов должна осуществляться без необходимости покидать место как работником, так и заявителем.

2.6.7. Рабочее место работника МФЦ должно быть оборудовано ПЭВМ с доступом к программному комплексу «ИС МФЦ», многофункциональным устройством или принтером.

2.7. Возможность предварительной записи посетителей

2.7.1. Посетителем должна быть предоставлена возможность для предварительной записи на обращение за предоставлением услуги. Предварительная

запись может осуществляться при личном обращении посетителей, по телефону, посредством Интернет-портала и электронной почты.

2.7.2. При предварительной записи посетитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в программный комплекс «ИС МФЦ». Заявителю сообщается время и окно приема документов, в которое следует обратиться. При личном обращении посетителю выдается талон-подтверждение.

Главный специалист по
юридическим вопросам

Е.В. Журавленко