Приложение
к приказу Муниципального
автономного учреждения
Миллеровского района
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»
от 02.07.2018 № 28

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 Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами Миллеровского района, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

2. Требования к зданию и прилегающей территории

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

2.2 Здание (помещение) многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы. Информационная табличка должна размещаться рядом с входом в помещение МФЦ, в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

2.3 Вход в здание (помещение) многофункционального центра и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

2.4 Здание (помещение) многофункционального центра должно иметь отдельный вход и запасные пожарные выходы.

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

2.6 Вход многофункционального центра должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени ознакомиться с информационной табличкой.

2.7 Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными

устройствами, в том числе для инвалидов.

2.8 На территории, прилегающей к многофункциональному центру, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

3. Требования к помещениям для взаимодействия с заявителем

3.1 Помещения многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей. В местах предоставления услуги на видном месте должны быть размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

3.2 В многофункциональном центре обеспечивается надлежащее хранение документов, являющихся результатами предоставления государственных услуг, определенных пунктами 3 - 6 перечня государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

3.3 Помещение в многофункциональном центре, в котором осуществляется хранение указанных документов, должно отвечать следующим требованиям:

а) наличие охранной и тревожной сигнализации, выведенной на пульт дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации или юридического лица, имеющего лицензию на право оказания охранных услуг по охране объектов и (или) имущества, либо наличие установленных на окнах металлических решеток или рольставней;

б) наличие на дверях помещения замков (цилиндрового механизма) не ниже I класса надежности согласно ГОСТ 5089-2011;

в) наличие металлических несгораемых шкафов с надежным запорным устройством и креплением их к строительным конструкциям или сейфов не ниже I класса устойчивости к взлому согласно ГОСТ Р 50862-2012. При этом ключи от шкафов или сейфов должны храниться у ответственного лица вне помещения, в котором размещаются указанные шкафы или сейфы.

3.4 Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;
б) сектор приема заявителей.
3.5 Сектор информирования и ожидания включает в себя:
а) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:
- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
- 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 многофункциональных центров;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников привлекаемых организаций 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, а также привлекаемыми организациями или их работниками 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;
б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте "а" настоящего пункта;
в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в многофункциональном центре;
г) 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;

е) 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;
формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.
3.6 Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.
3.7 В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании.
Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.
Рабочее место работника многофункционального центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.
3.8 В многофункциональном центре организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.
3.9 Помещение МФЦ должно иметь специальное оборудование для возможности комфортного получения государственных, муниципальных и иных услуг посетителями с детьми (детский уголок).

4. Порядок информирования и приема заявителей

4.1 Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование документов, предусмотренных пунктами 1 - 7, 9, 10, 14, 17 и 18 части 6 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон), информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в многофункциональном центре осуществляются бесплатно. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, многофункциональным центром не взимается.

4.2 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.).

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

4.4 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.

4.5 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.

4.6 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.

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

4.8 Обращение заявителей в многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи.

4.9 Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

4.10 Прием заявителей в многофункциональном центре осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы многофункционального центра в выходной день.

4.11 Автоматизированная информационная система многофункционального центра обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих

муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном многофункциональном центре, в любом из иных многофункциональных центров или в любой из привлекаемых организаций.

4.12 В многофункциональном центре обеспечиваются:

а) функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами;

б) бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций);

в) возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

г) по заявлению заявителя регистрация в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" на безвозмездной основе.

4.13 Многофункциональный центр может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника многофункционального центра к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату.

5. График (режим) работы многофункционального центра

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 – 13.00
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) работниками ТОСП МФЦ в сельских поселениях Миллеровского района:

сл. Дегтево	Пн-Пт	8.00 – 12.00	без перерыва
сл. Волошино	Пн-Пт	8.00 – 12.48	без перерыва
сл. Криворожье	Пн-Пт	8.00 – 12.00	без перерыва
сл. Колодези	Пн-Пт	8.00 – 10.54	без перерыва
сл. Никольская	Пн-Пт	8.00 – 11.12	без перерыва
сл. Мальчевская	Пн-Пт	8.00 – 12.00	без перерыва
х. Малотокмацкий	Пн-Пт	8.00 – 14.06	перерыв 12.00 – 12.30
п. Долотинка	Пн-Пт	8.00 – 10.24	без перерыва
х. Сулин	Пн-Пт	9.00 – 10.36	без перерыва
сл.Титовка	Пн-Пт	9.00 – 10.36	без перерыва
х. Венделеевка	Пн-Пт	8.00 – 10.24	без перерыва
х. Верхнеталовка	1 и 3 понедельник месяца	8.00 – 17.00	перерыв 12.00 – 13.00

Суббота, воскресенье - Выходной

6. Возможность предварительной записи посетителей

6.1. Муниципальное автономное учреждение Миллеровского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ МР «МФЦ») для работы с заявителями использует электронную систему управления очередью, которая представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих оптимизировать управление очередями заявителей. Система управления очередью включает в себя систему регистрации, визуального и аудио-информирования, пульты операторов, сайт предварительной записи, пульты оценки качества обслуживания.

6.2. Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема граждан и должна исключать возможность ее произвольного

отключения сотрудниками МФЦ, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Положением.

Включение системы управления очередью осуществляется с момента начала приема заявителей специалистами МФЦ согласно графику работы МАУ МР «МФЦ».

6.3. Посетителем должна быть предоставлена возможность для предварительной записи на обращение за предоставлением услуги. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении посетителей, с помощью электронной системы управления очередью, в телефонном режиме, посредством Интернет-портала и электронной почты.

6.4. 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.

7. Требования к работникам МФЦ

7.1. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом. Они должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами. Исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы МАУ МР «МФЦ». Осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности МАУ МР «МФЦ». Не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций. Исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей. Противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством. Соблюдать конфиденциальность служебной информации, соблюдать правила обработки персональных данных.

7.2. На рабочем месте работника МФЦ находится только необходимый инвентарь, документы заявителя (заявителей) по которым открыто дело. Документы, по которым прием завершен, убираются в специально отведенное место.

7.3. Подготовка рабочего места к началу рабочего дня завершается не позднее чем за 5 минут до начала установленного времени открытия МФЦ.

7.4. Внешний вид работника МФЦ зависит от ряда факторов: выражения лица, аккуратности прически, манеры и формы общения, в том числе невербальной, одежды.

7.5. Для формирования положительного имиджа работника МФЦ необходимо следовать следующим рекомендациям:

- работник одет в форменную одежду в соответствии с фирменным стилем «Мои Документы»;
- работники, которым форменная одежда еще не изготовлена, должны придерживаться делового стиля одежды;
- одежда всегда чистая и хорошо отглажена;
- на работнике присутствует бейдж с указанием имени, фамилии и наименования должности (бейдж носится на левой стороне груди, крепить его к горловине или воротнику недопустимо).

7.6. Допустимым базовым вариантом одежды работника МФЦ является классический эконом-вариант униформы «светлый верх - темный низ», а именно - белый верх и черный или тёмно-серый низ. Для обслуживающего персонала закупаются халаты или фартуки темно-серого или черного цвета.

Главный специалист А.О. Демина