Приложение № 1

к протоколу заседания комиссии

по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия
в Ростовской области

от 17.07.2015 № 2

РЕГЛАМЕНТ

организации работы сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Ростовской области

и взаимодействия с государственным казенным учреждением

Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент устанавливает общие требования к организации работы сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в Ростовской области и взаимодействия с государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГКУ РО «УМФЦ»), территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Ростовской области, предоставляющими государственные услуги, органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги (далее – Органы), организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных ст. 1 Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) государственных и муниципальных услуг, иными органами власти и управления, организациями, гражданами при организации предоставления государственных, муниципальных и иных дополнительных услуг на базе МФЦ.

1.2. Организация работы сети МФЦ и взаимодействие с ГКУ РО «УМФЦ» и Органами осуществляется с учетом требований:

- Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

- Федерального закона от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»,

- Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376),

- постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 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» (далее – Постановление Российской Федерации от 22.12.2012 № 797),

- постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»,

- постановления Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

**-** приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 18.01.2012 № 13 «Об утверждении примерной формы соглашения 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»;

- Областного закона от 21.07.2011 № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»,

- Областного закона от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»,

- Областного закона от 28.12.2010 № 549-ЗС «О полномочиях органов государственной власти Ростовской области по организации предоставления государственных (муниципальных) услуг»;

- постановления Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063 «Об утверждении правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области»,

- постановления Правительства Ростовской области от 07.03.2013 № 117 «О создании государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»,

- иных нормативных правовых актов.

1.3. При взаимодействии с МФЦ и Органами в целях реализации настоящего Регламента ГКУ РО «УМФЦ» осуществляет свою деятельность в соответствии с уставом, утвержденным распоряжением Правительства Ростовской области от 29.04.2013 № 131 «Об утверждении устава государственного казенного учреждения Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Помимо функций, утвержденных уставом, ГКУ РО «УМФЦ» рекомендуется осуществлять:

1.3.1. Заблаговременно информировать МФЦ о планируемых к предоставлению услугах на базе МФЦ.

1.3.2. Проводить не реже 1 раза в квартал совещания с МФЦ, в том числе выездные, по наиболее актуальным вопросам деятельности МФЦ.

1.4. При взаимодействии с ГКУ РО «УМФЦ» и Органами в рамках организации предоставления государственных и муниципальных услуг и в целях реализации настоящего Регламента МФЦ осуществляют свою деятельность в соответствии с утвержденным уставом.

Помимо функций, утвержденных уставом, МФЦ рекомендуется осуществлять *(в случае отсутствия указанных функций в уставе МФЦ)*:

1.4.1. Консультирование и прием запросов [заявителей](#sub_2003) о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, предусмотренных соглашениями о взаимодействии и договорами с ГКУ РО «УМФЦ» и иными организациями.

1.4.2. Представление интересов заявителей при взаимодействии с Органами.

1.4.3. Представление интересов Органов при взаимодействии с заявителями.

1.4.4. Информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

1.4.5. Взаимодействие с ГКУ РО «УМФЦ» по вопросам организации деятельности МФЦ, предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.4.6. Своевременное информирование ГКУ РО «УМФЦ» о фактах прекращения приема заявителей, нарушения Органами порядков и сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о фактах иных нарушений Органами действующего законодательства и своих обязательств в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.4.7. Предоставление на основании запросов и обращений ГКУ РО «УМФЦ» необходимых сведений и отчетов по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ.

1.4.8. Взаимодействие с Органами, в том числе посредством направления межведомственных запросов с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

1.4.9. Получение доступа к информационным системам Органов, содержащим необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг сведения.

1.4.10. Выдачу заявителям документов Органов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, в случае если выдача предусмотрена соответствующим соглашением о взаимодействии.

1.4.11. Прием, обработку информации из информационных систем Органов и выдачу заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашениями о взаимодействии с данными Органами.

1.4.12. Обеспечение защиты информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4.13. Обеспечение защиты передаваемых в Органы сведений от неправомерного доступа, уничтожения, модификации, блокирования, копирования, распространения, иных неправомерных действий с момента поступления этих сведений в МФЦ, в том числе в Интегрированную информационную систему единой сети МФЦ Ростовской области, и до момента их поступления в Органы, в том числе в их информационные системы, либо до момента их передачи заявителю.

1.4.15. Подготовку резерва кадров, обучение и повышение квалификации работников МФЦ.

1.4.16. Организацию работы с жалобами и обращениями граждан в соответствии с действующим законодательством.

1.4.17. Мониторинг степени удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.4.18. Иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Ростовской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области (далее – соглашения о взаимодействии) и договорами между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ Ростовской области (далее – договоры).

1.5. Документооборот между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ

1.5.1. Документооборот между ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ осуществляется в электронном виде в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – МСДД «Дело») в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Правительстве Ростовской области, а также через систему поручений в личных кабинетах на и электронной почте.

На бумажном носителе передаются соглашения, договоры, дополнительные соглашения, а также иные документы в случаях, когда использование электронного документооборота невозможно.

1.6. Сбор и формирование отчетности

о деятельности сети МФЦ Ростовской области

1.6.1. В соответствии с положениями постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797, подпунктами 2.2.7 и 2.3.5 договора ГКУ РО «УМФЦ» имеет право запрашивать в МФЦ отчетные данные для формирования в органы государственной власти сводной отчетности о деятельности МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

В соответствии с пунктом 3.4.7 договора МФЦ формируют и представляют отчетность о деятельности МФЦ в ГКУ РО «УМФЦ».

1.6.2. ГКУ РО «УМФЦ» запрашивает в МФЦ отчетные данные в установленном для документооборота виде. В отдельных случаях сбор сведений может осуществляться в режиме телефонограммы.

1.6.3. Запросы направляются посредством:

- писем по МСДД «Дело»;

- поручений через личные кабинеты на Информационно-аналитическом портале единой сети многофункциональных центров Ростовской области.

1.6.4. МФЦ представляют в ГКУ РО «УМФЦ» отчетные данные в сроки и способом, указанном в соответствующем запросе ГКУ РО «УМФЦ».

1.6.5. Руководители МФЦ несут ответственность за своевременность, полноту и достоверность отчетных данных по МФЦ, представленных в ГКУ РО «УМФЦ».

1.6.6. ГКУ РО «УМФЦ» формирует и направляет сводную отчетность о деятельности МФЦ в соответствии с поступившими запросами в сроки и способом, указанном в запросе соответствующего органа.

2. Информационные системы МФЦ и СМЭВ. Подключение сервисов

2.1. Организация работы информационных систем МФЦ и взаимодействие с ГКУ РО «УМФЦ» и Органами осуществляется с учетом требований:

- постановления Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»;

- постановления Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977 «О 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»;

- постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»;

- приказа Министерства экономического развития Российской Федерации от 22.01.2014 № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

- приказа Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107 «Об утверждении Положения о 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».

2.2. Информационные системы МФЦ включают в себя:

- распределенную вычислительную сеть;

- комплекс технических средств;

- телекоммуникационное оборудование;

- Интегрированную информационную систему единой сети МФЦ Ростовской области (далее – ИИС ЕС МФЦ РО);

- иные программно-информационные средства (базы данных, системное и прикладное программное обеспечение).

2.2.1. ИИС ЕС МФЦ РО используется в МФЦ непосредственно для оказания государственных, муниципальных и иных услуг, организации межведомственного взаимодействия.

2.2.2. Функционирование ИИС ЕС МФЦ РО основано на встроенной экспертной системе, исключающей возможность допущения работником МФЦ методологической ошибки на этапах консультирования, приема или контроля документов. Встроенная экспертная система обеспечивает поддержку, регламентирует и контролирует действия всех работников МФЦ.

2.2.3. Функционал ИИС ЕС МФЦ РО соответствует требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, а также приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 22.01.2014 № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

2.3. Общие принципы организации работы информационных систем в МФЦ.

2.3.1. Информация, обрабатываемая на технических средствах МФЦ, должна использоваться только в служебных целях.

2.3.2. Запрещается подключать к компьютерам средства беспроводной связи и средства связи с внешними информационными сетями, кроме случаев, определенных законодательством, при использовании необходимых средств защиты информации и информационных систем.

2.3.3. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг населению МФЦ, ГКУ РО «УМФЦ», государственные и муниципальные органы власти взаимодействуют через защищенные каналы связи в рамках корпоративной сети телекоммуникационной связи Правительства Ростовской области и других государственных и муниципальных сетей. Защита и шифрование осуществляются преимущественно посредством программного обеспечения и оборудования VipNet.

2.3.4. МФЦ взаимодействуют друг с другом в целях осуществления принципа экстерриториальности оказания услуг на территории Ростовской области.

2.4. ГКУ РО «УМФЦ»:

2.4.1. Обеспечивает методическую и консультационную поддержку МФЦ в части информационно-технического обеспечения, в том числе по вопросам:

2.4.1.1. Организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в электронном виде.

2.4.1.2. Обеспечения выполнения мероприятий по организации эффективного межведомственного электронного взаимодействия.

2.4.1.3. Обеспечения функционирования автоматизированных информационных подсистем ИИС ЕС МФЦ РО, общих для всех МФЦ.

2.4.1.4. Внедрения и использования современных информационно-коммуникационных технологий в работе МФЦ.

2.4.1.5. Взаимодействия с государственными и муниципальными органами в сфере информатизации:

- участия в проведении единой информационной и технической политики Правительства Ростовской области в сфере информатизации (анализ и экспертная оценка предлагаемых программных и технических решений, развитие электронного документооборота);

- обеспечения взаимодействия с государственными органами власти в сфере информационно-коммуникационных технологий.

2.4.2. Проводит мониторинг рынка современных информационно-коммуникационных технологий, программного обеспечения, технических средств и готовит рекомендации по их внедрению и использованию в ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ.

2.4.5. Проводит работу с Информационно-аналитическим порталом единой сети многофункциональных центров Ростовской области (www.mfc61.ru, [www.мфц61.рф](http://www.мфц61.рф)) (далее – Портал).

2.5. МФЦ:

2.5.1. Поддерживает работоспособность аппаратных средств ИИС ЕС МФЦ РО.

2.5.2. Обеспечивает достаточность на серверах ресурсов, необходимых для функционирования ИИС ЕС МФЦ РО.

2.5.3. Ведет непрерывный мониторинг работоспособности сетевых связей информационной системы МФЦ.

2.4.4. Обеспечивает меры по защите информации в МФЦ, в том числе:

- организацию и правовое обеспечение соблюдения режима безопасности информационных ресурсов, информационных систем, сетей и средств связи;

- обеспечение мер по защите информационных систем от неправомерного доступа, изменения, уничтожения (управление доступом к информационным ресурсам, идентификация и аутентификация пользователей, регистрация и учет, обеспечение целостности, использование сертифицированных средств защиты);

- соблюдение конфиденциальности информации ограниченного доступа (выполнение обязанностей по неразглашению сведений, ставших известными в процессе выполнения служебных обязанностей);

- обеспечение возможности незамедлительного восстановления информации, модифицированной или уничтоженной вследствие несанкционированного доступа к ней (резервирование технических средств, архивация и дублирование электронной информации, средства быстрого восстановления);

- предотвращение несанкционированного доступа и (или) передачи информации лицам, не имеющим права на доступ к информации (разграничение доступа пользователей к информационным ресурсам, запрет программно-техническими средствами несанкционированного доступа к информации, перехват явных и скрытых запросов);

- организацию регулярного обновления антивирусных программных средств;

- обеспечение антивирусной защиты информационных ресурсов: серверов и рабочих станций, вычислительных сетей, удаленных вычислительных сетей, локальных станций.

2.5.5. Проводит работу с Порталом.

3. Порядок взаимодействия ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ Ростовской области

 при работе с Репозиторием ИИС ЕС МФЦ РО, в том числе при разработке и актуализации алгоритмов предоставления государственных и муниципальных услуг и ведении эталонных справочников

3.1. Репозиторий ИИС ЕС МФЦ РО – хранилище эталонных справочников и алгоритмов предоставления государственных и муниципальных услуг, централизованно сформированных для загрузки в базы данных МФЦ; системообразующий сегмент ИИС ЕС МФЦ РО (далее – репозиторий).

3.2. Регламент взаимодействия ГКУ РО «УМФЦ», МФЦ Ростовской области и иных лиц при работе с репозиторием, в том числе при разработке и актуализации алгоритмов предоставления государственных и муниципальных услуг и ведении эталонных справочников, утверждается директором ГКУ РО «УМФЦ» по согласованию с управлением инноваций в органах власти Правительства Ростовской области.

4. Организация проведения мониторинга эффективности работы сети МФЦ

4.1. Общие положения

4.1.1. Мониторинг эффективности работы сети МФЦ Ростовской области (далее – мониторинг) проводится для изучения процессов организации предоставления в МФЦ государственных и муниципальных услуг и оценки МФЦ на предмет соответствия требованиям действующего законодательства.

4.1.2. Мониторинг проводится в целях:

- контроля выполнения условий, установленных в договорах о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- контроля деятельности МФЦ в рамках работы с системой оценки деятельности МФЦ;

- выявления, анализа и оценки значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям на базе МФЦ;

- определения и реализации мер по улучшению организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.1.3. Виды (формы) мониторинга:

- структурированный анализ деятельности МФЦ (далее – структурированный анализ);

- «контрольная закупка»;

- балльно-рейтинговая оценка работы МФЦ;

- регулярная оценка Министерства экономического развития Российской Федерации (далее – Минэкономразвития России) выполнения Правительством Ростовской области мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

4.1.4. Организацию и осуществление мониторинга в пределах своей компетенции обеспечивает ГКУ РО «УМФЦ». ГКУ РО «УМФЦ» может привлекать специалистов иных организаций для проведения мониторинга.

4.1.5. Мониторинг в форме структурированного анализа и «контрольной закупки» проводится в соответствии с планом проведения мониторинга, утвержденным протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области, и по поручениям руководителя ГКУ РО «УМФЦ».

4.1.6. В рамках организации и осуществления мониторинга рассматриваются основные направления деятельности МФЦ в части:

- соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- соответствия требованиям постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, в том числе в отношении помещений офисов МФЦ, организации основных функциональных секторов, соблюдения стандарта комфортности;

- соблюдения требований постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797;

- контроль выполнения условий, установленных соглашениями и договорами о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

-  владения специалистами МФЦ навыками работы в ИИС ЕС МФЦ РО;

- создания условий по оценке заявителями качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

- анализа качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ посредством проведения социологического опроса жителей Ростовской области, обратившихся в МФЦ, и выявления уровня их удовлетворенности процессом предоставления услуг;

- анализа результатов оценки непосредственно жителями Ростовской области эффективности деятельности МФЦ посредством мобильных устройств, информационных киосков, расположенных во всех центральных офисах МФЦ, а также с использованием Портала;

- информационного освещения деятельности МФЦ, в том числе информации, размещенной на Портале;

- соблюдения порядка ведения книги обращений граждан в МФЦ;

- вежливости и корректности обслуживания заявителей в МФЦ.

4.1.7. ГКУ РО «УМФЦ» с учетом основных направлений деятельности МФЦ утверждает перечень вопросов для проведения мониторинга в форме «контрольной закупки» и структурированного анализа деятельности МФЦ.

4.2. Структурированный анализ деятельности МФЦ

4.2.1. Мониторинг в форме структурированного анализа проводится в виде камеральных и выездных контрольных мероприятий.

4.2.2. Для проведения структурированного анализа приказом руководителя ГКУ РО «УМФЦ» утверждается перечень рассматриваемых вопросов, в соответствии с которым МФЦ представляют необходимые документы в электронном виде.

4.2.3. По результатам структурированного анализа ГКУ РО «УМФЦ» совместно с руководителями МФЦ и курирующими заместителями глав администраций муниципальных образований составляют и подписывают справки и планы мероприятий по совершенствованию работы МФЦ (далее – план).

Планы содержат мероприятия и сроки по устранению и предотвращению нарушений, выявленных в ходе мониторинга.

4.2.4. ГКУ РО «УМФЦ» осуществляет контроль за ходом исполнения выявленных в ходе мониторинга замечаний согласно предоставленным МФЦ отчетам.

МФЦ предоставляют отчеты об исполнении планов в установленные сроки.

4.3. «Контрольная закупка»

4.3.1. Мониторинг в форме «контрольной закупки» (далее – «контрольная закупка») проводится работниками ГКУ РО «УМФЦ» и иными привлеченными специалистами по согласованию и позволяет оценить качество организации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг с позиции потребителя.

4.3.2. При проведении «контрольной закупки» работниками ГКУ РО «УМФЦ» и иные привлеченные специалисты анонимно посещают МФЦ для анализа направлений деятельности, утвержденных руководителем ГКУ РО «УМФЦ».

Специалисты проходят все этапы получения услуги от поиска информации о правилах до получения результата, фиксируя свои наблюдения по процессу получения услуги в листе наблюдения.

Примерная форма листа наблюдения утверждается ГКУ РО «УМФЦ».

4.3.3. По итогам «контрольных закупок» формируются и направляются рекомендации по устранению выявленных недостатков в работе МФЦ и повышению качества предоставления услуг.

4.3.4. МФЦ предоставляют отчеты об исполнении выявленных замечаний в ГКУ РО «УМФЦ» в установленные сроки.

4.4. Балльно-рейтинговая оценка работы МФЦ

4.4.1. Балльно-рейтинговая оценка работы МФЦ проводится на основании методики оценки качества работы МФЦ (далее – методика), утверждаемой комиссией по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области.

4.4.2. В основе критериев методики должны быть заложены как качественные, так и количественные показатели, основанные на объективных статистических данных, полученных при помощи ИИС ЕС МФЦ РО, а также субъективных оценочных данных работы МФЦ.

Критерии оценки охватывают все основные стороны деятельности МФЦ и группируются по 3 основным признакам:

- инфраструктура МФЦ;

- информирование заявителей о порядке предоставления услуг и организации деятельности МФЦ;

- качество организации и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг, удобство работы МФЦ.

4.4.3. Каждый из критериев оценивается определенным количеством баллов, а оценка работы каждого из МФЦ равна сумме баллов по всем критериям.

4.4.4. В случае, если по итогам оценки установлено отсутствие положительной динамики развития МФЦ, ГКУ РО «УМФЦ» имеет право направить в адрес учредителя МФЦ предложения о дисциплинарной ответственности отдельных лиц, а также о рассмотрении вопроса о соответствии руководителя МФЦ занимаемой должности.

4.5. Оценка выполнения Правительством Ростовской области мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг

по принципу «одного окна»

4.5.1. Мониторинг развития сети МФЦ осуществляется Минэкономразвития России на основании сведений, размещаемых в автоматизированной информационной системе мониторинга развития сети МФЦ (далее – АИС МРС МФЦ).

4.5.2. Сведения для расчета значений показателей предоставляются (актуализируются) посредством их размещения (обновления) в соответствии с «Порядком предоставления (актуализации) сведений для расчета значений показателей, используемых при проведении регулярной (ежеквартальной) оценки выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (письмо Минэкономразвития России от 03.12.2014 № Д09и-1879).

4.5.3.  Порядок организации работы по размещению (актуализации) сведений в АИС МРС МФЦ определен разделом 5 настоящего регламента.

5. Порядок организации работы по предоставлению (актуализации) сведений в АИС МРС МФЦ для расчета значений показателей, используемых при проведении мониторинга развития сети МФЦ

5.1. ГКУ РО «УМФЦ» координирует и осуществляет методическое руководство работой по размещению (актуализации) сведений в АИС МРС МФЦ, используемых для проведения Минэкономразвития России регулярной оценки выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

5.2. ГКУ РО «УМФЦ», МФЦ в пределах своей компетенции обеспечивают оперативное размещение информации в АИС МРС МФЦ непосредственно при поступлении актуальной информации, но не реже 1 раза в 2 недели.

5.3. МФЦ обеспечивают предоставление (актуализацию) сведений для расчета значений показателей, не позднее 5-го числа каждого месяца.

5.4. ГКУ РО «УМФЦ» контролирует достоверность, полноту и своевременность размещения сведений, необходимых для расчета значений показателей, в АИС МРС МФЦ.

5.5. МФЦ для предоставления сведений в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти Ростовской области формируют на электронном ресурсе ГКУ РО «УМФЦ» отчетность, дублирующую сведения о количестве оказанных услуг в АИС МРС МФЦ.

Отчетность формируется ежемесячно до 6 числа месяца, следующего за отчетным.

5.6. Руководители МФЦ несут персональную ответственность за полноту, достоверность и актуальность предоставляемых сведений в АИС МРС МФЦ.

5.7. Руководители ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ утверждают приказами по учреждению ответственных за внесение (актуализацию) сведений в АИС МРС МФЦ и их ответственность за сохранность логина и пароля.

Руководители МФЦ направляют в ГКУ РО «УМФЦ» информацию об ответственных для формирования реестра ответственных лиц за логины и пароли в МФЦ Ростовской области.

6. Работа с кадрами МФЦ

6.1. Общие вопросы кадрового обеспечения МФЦ

6.1.1. МФЦ информирует ГКУ РО «УМФЦ» об утверждении (внесении изменений) в структуру и (или) штатное расписание МФЦ.

6.1.2. МФЦ рекомендуется:

- формировать резерв кадров;

- проводить обучение и повышение квалификации работников МФЦ;

- проводить мероприятия по адаптации вновь принятых работников МФЦ, в том числе путем наставничества;

- обеспечивать включение всех работников в систему непрерывного обучения;

- проводить аттестацию и тестирование работников МФЦ.

6.2. Назначение и увольнение (освобождение от занимаемой должности) руководителей МФЦ

6.2.1. Учредителю МФЦ при рассмотрении вопроса о назначении на должность руководителя МФЦ рекомендуется заблаговременно направлять в ГКУ РО «УМФЦ» информацию о кандидате (кандидатах) на должность руководителя МФЦ.

ГКУ РО «УМФЦ» имеет право направлять рассматривать информацию о кандидате (кандидатах) на должность руководителя МФЦ, в том числе проводить очное собеседование с кандидатом (кандидатами), и по итогам рассмотрения направлять свои предложения в адрес учредителя МФЦ.

В случае разногласий между учредителем МФЦ и ГКУ РО «УМФЦ» вопрос о кандидате на должность МФЦ может быть рассмотрен на заседании комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области. Ходатайствовать о вынесении вопроса на рассмотрение имеет право как ГКУ РО «УМФЦ», так и учредитель МФЦ.

Учредителю МФЦ рекомендуется устанавливать испытательный срок вновь назначенному руководителю МФЦ в соответствии с действующим законодательством. Оценку результативности деятельности руководителя МФЦ в течении испытательного срока рекомендуется проводить совместно с ГКУ РО «УМФЦ».

6.2.2. Учредителю МФЦ при принятии решения об увольнении (освобождении от должности) руководителя МФЦ рекомендуется заблаговременно направлять в ГКУ РО «УМФЦ» информацию по данному вопросу с указанием причин увольнения (освобождения от должности).

ГКУ РО «УМФЦ» имеет право направлять учредителю МФЦ предложения о рассмотрении вопроса о соответствии руководителя МФЦ занимаемой должности в случаях:

- нарушения руководителем МФЦ норм законодательства регулирующего деятельность МФЦ;

- неудовлетворительной работы МФЦ, выявленной по результатам мониторинга эффективности работы МФЦ;

- большого количества обращений (жалоб) заявителей по вопросам неудовлетворительной работы МФЦ.

В случае разногласий между учредителем МФЦ и ГКУ РО «УМФЦ» вопрос об увольнении (освобождении от должности) руководителя МФЦ может быть рассмотрен на заседании комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области.

6.3. Система непрерывного обучения

6.3.1. Повышение уровня профессиональной подготовки с применением системы непрерывного обучения преследует следующие цели:

6.3.1.1. Повышение качества работы МФЦ, качества предоставления услуг, качества работы с населением.

6.3.1.2. Формирование сознания работника МФЦ как члена единой команды, миссией которой является помощь людям в получении услуг.

6.3.1.3. Постоянное совершенствование знаний и навыков как эффективный инструмент развития профессиональных и личностных качеств персонала в МФЦ.

6.3.1.4. Включение знаний и навыков, требуемых для соответствующей должности работника МФЦ, как базового элемента в период аттестации.

6.3.1.5. Обучение работников, вновь принятых в МФЦ.

6.3.2. Система повышения квалификации работников МФЦ предполагает две формы образования: очное и дистанционное обучение, что обусловлено двумя факторами: объемом и сложностью выполняемого работниками МФЦ функционала, а также динамикой изменения норм, регламентирующих предоставление услуг.

6.3.3. Повышение квалификации в форме очного обучения, как правило, проводится один раз в год для следующих категорий слушателей: руководители МФЦ, специалисты, осуществляющие бухгалтерский учет, системные администраторы МФЦ.

Программа обучения для каждой категории слушателей включает не менее 36 учебных часов и не предполагает использования дистанционных технологий обучения. По итогам обучения слушателям выдаются удостоверения о повышении квалификации.

6.3.3.1. Повышение квалификации руководителей МФЦ осуществляется в рамках программы «Эффективное управление».

Дополнительно каждый руководитель МФЦ обязан в течение года пройти обучение с целью обмена опытом не менее чем в двух МФЦ Ростовской области.

Руководителям МФЦ, обслуживающих территорию с численностью населения более 100 тысяч человек, в течение года рекомендуется пройти обучение с целью обмена опытом не менее чем в двух МФЦ за пределами Ростовской области.

Система подготовки руководителей МФЦ предполагает также проведение выездных мероприятий по командообразованию 2 раза в год продолжительностью не менее 8 часов.

6.3.3.2. Повышение квалификации бухгалтеров и системных администраторов проводится с целью совершенствования специальных знаний и навыков в профессиональной сфере.

6.3.4. Повышение квалификации в форме дистанционного обучения носит постоянный характер и проводится ежеквартально для следующих категорий слушателей: специалисты отдела приема документов и консультанты, работники контрольно-аналитического сектора, обслуживающий персонал.

Лекции «Услуги» проводятся с целью повышения квалификации работников МФЦ, занятых в организации предоставления услуг, в части освещения изменившихся норм действующего законодательства, принципов предоставления услуг, а также новаций в работе МФЦ.

Тренинги «Эффективные коммуникации» освещают основные принципы и нормы межличностного общения, управления конфликтами и т.д.

Обучение по данным направлениям проводится ежеквартально в режиме видеоконференции продолжительностью 2 часа. В связи с невозможностью прекращения работы МФЦ и отрыва всех специалистов от организации предоставления услуг, списки слушателей формируются по 4-5 группам. Каждый квартал программа обучения представляет собой цикл из идентичных лекций для 4-5 групп слушателей.

Тренинги «Работа в ИИС ЕС МФЦ РО», освещают функциональные возможности и технологии работы в модулях программного комплекса различных категорий пользователей ИИ ЕС МФЦ РО, а также методам скоропечатания («слепой метод печати»).

6.3.5. ГКУ РО «УМФЦ» обеспечивает возможность доступа МФЦ к материалам видеозаписи проведенного дистанционного обучения в режиме видеоконференции.

6.4. Кодекс этики и служебного поведения работников МФЦ

6.4.1. Кодекс этики и служебного поведения работников МФЦ (далее – Кодекс) разрабатывается в соответствии с положениями действующего законодательства и общепризнанными нравственными принципами и нормами общества и государства.

6.4.2. Кодекс представляет собой свод общих принципов служебной этики и поведения, которыми должны руководствоваться работники МФЦ независимо от занимаемой должности.

6.4.3. При поступлении на работу в МФЦ работник обязан ознакомиться с положениями Кодекса и соблюдать их в процессе своей служебной деятельности.

6.4.4. Целью Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения работников МФЦ для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета и доверия граждан к МФЦ, органам государственной и муниципальной власти.

6.4.5. Знание и соблюдение положений Кодекса отражается в должностных инструкциях работников МФЦ и является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и служебного поведения, в том числе при аттестации и включении в кадровый резерв.

6.4.6.  Разработку и утверждение Кодекса МФЦ рекомендуется проводить с учетом Типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23.12.2010, протокол № 21).

7. Кодекс работы МФЦ

7.1. Кодекс работы МФЦ является кратким сводом правил организации работы МФЦ на территории Ростовской области.

Основная задача кодекса работы МФЦ – довести в лаконичной и понятной форме до жителей Ростовской области цель создания и основную миссию МФЦ.

7.2. Кодекс работы МФЦ размещается при входе в МФЦ, в фойе или в секторе информирования и ожидания и оформляется в фирменном стиле «Мои документы».

7.3. Текст кодекса работы МФЦ:

«1. Наша миссия – помочь Вам получить все необходимые государственные и муниципальные услуги.

2. Полный перечень предоставляемых услуг общедоступен и постоянно расширяется.

3. Время ожидания в очереди не превышает 15 минут.

4. Консультирование и прием документов по государственным и муниципальным услугам всегда бесплатны.

5. Персонал обладает должной квалификацией для помощи в решении Ваших проблем и ценит Ваше время.

6. Персонал не потребует от Вас документов, не предусмотренных законодательством.

7. Персонал доброжелателен и уважителен, настроен на поддержание Вашего хорошего настроения.

8. Персонал опрятен и придерживается в одежде единого фирменного стиля.

9. Помещения содержатся в чистоте и порядке.

10. Помещения оборудованы всем необходимым для Вашего комфортного пребывания: система электронной очереди, места для ожидания, детский уголок, кондиционер, свежая питьевая вода, опрятные туалеты, доступ к информационно-справочным ресурсам в сети Интернет и Wi-Fi – все это к Вашим услугам, бесплатно.

11. МФЦ ценит каждый Ваш голос с оценкой качества нашей работы».

7.4. Кодекс обязателен к соблюдению всеми работниками МФЦ, в том числе руководителем, административно-хозяйственным и обслуживающим персоналом.

7.5. В случае нарушения положений кодекса работы МФЦ заявитель имеет право информировать ГКУ РО «УМФЦ» по телефону горячей линии или оставить информацию на Портале.

Указанные возможности заявителей должны содержаться на стенде в МФЦ рядом с текстом кодексом работы МФЦ.

8. Система мотивации, наград и поощрений работников и коллективов МФЦ

8.1. Видами мотивации, наград и поощрений работников и коллективов МФЦ являются:

- присвоение звания «Лучший работник многофункциональных центров Дона»;

- дипломы победителям и лауреатам регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области»;

- благодарственные письма ГКУ РО «УМФЦ»;

- поощрения за труд работников МФЦ;

- награждение вымпелом «Лучший работник месяца в МФЦ» («Лучший работник квартала в МФЦ») по итогам показателей работы;

- поздравление руководителем работниками со значимыми событиями в их личной жизни (юбилей, день свадьбы и др.) на их рабочем месте;

- размещение информации о работнике на информационном стенде МФЦ («Доске почета»);

- размещение информации о работнике МФЦ в СМИ, корпоративной газете, сайте МФЦ в сети интернет;

- иные виды поощрений, предусмотренные нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальных образований и документами МФЦ.

8.2. Отбор кандидатов и присвоение звания «Лучший работник многофункциональных центров Дона» осуществляется в порядке, установленном Правительством Ростовской области.

8.3. Награждение дипломами победителей и лауреатов регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области» осуществляется в соответствии с Положением о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области».

Победители и лауреаты регионального конкурса, а также лица, внесшие значительный вклад для завоевания коллективами званий победителей и лауреатов регионального конкурса, поощряются денежными выплатами в соответствии с установленной в учреждении МФЦ системой оплаты труда и поощрений.

8.4. Награждение благодарственными письмами ГКУ РО «УМФЦ» является формой поощрения работников МФЦ и коллективов МФЦ, а также иных лиц и коллективов за заслуги в развитии системы МФЦ и повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ Ростовской области и иные заслуги.

8.4.1. Награждение благодарственными письмами ГКУ РО «УМФЦ» работников МФЦ и лиц, которые внесли значительный вклад в развитие МФЦ, осуществляется, как правило, по итогам работы за год на основании ходатайств о поощрении руководителей МФЦ, органов местного самоуправления, организаций, расположенных на территории Ростовской области, общественных объединений граждан.

В ходатайстве о поощрении на имя директора ГКУ РО «УМФЦ» указываются фамилия, имя, отчество представляемого гражданина; обоснование представления.

К ходатайству могут прилагаться следующие документы:

- краткая характеристика с указанием конкретных заслуг, позволяющая объективно оценить его вклад в развитие системы МФЦ и повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Ростовской области и иные заслуги, к которой (для работников МФЦ) прилагаются сведения и показатели, предусмотренные разделами II и III Приложения № 1.2 к Положению о проведении регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Ростовской области»;

- справка-объективка, заверенная подписью руководителя кадрового подразделения организации либо руководителем организации и печатью организации (при ее наличии);

- информация о поощрении гражданина в организации и органами власти.

8.4.2. Награждение благодарственными письмами ГКУ РО «УМФЦ» коллективов МФЦ, а также иных коллективов осуществляется на основании ходатайств о поощрении органов местного самоуправления, иных органов власти, расположенных на территории Ростовской области, общественных объединений граждан.

Ходатайство должно содержать информацию о вкладе организации в развитие системы МФЦ и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Ростовской области и иные заслуги.

8.5. Поощрения за труд работников МФЦ осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

8.6. Награждение вымпелом «Лучший работник месяца в МФЦ» («Лучший работник квартала в МФЦ») проводит руководитель МФЦ на основании результатов подведения итогов работы всех специалистов МФЦ за соответствующий период.

При подведении итогов рекомендуется учитывать количество принятых заявителей, обработанных дел, поступивших благодарностей и жалоб, участие в общественной жизни и наставничество, другие показатели.

9. Порядок работы с обращениями заявителей, в том числе с обращениями, поступающими на Портал (www.mfc61.ru, [www.мфц61.рф](http://www.мфц61.рф))

9.1. ГКУ РО «УМФЦ» и МФЦ осуществляют рассмотрение обращений заявителей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан» и Порядком работы с Информационно-аналитическим порталом единой сети многофункциональных центров Ростовской области (www.mfc61.ru, www.мфц61.рф), утвержденным протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг и организации межведомственного взаимодействия в Ростовской области от 20.11.2013 № 4.

9.2. Процесс работы с обращениями заявителей состоит из следующих административных процедур:

а) прием обращений и регистрация;

б) переадресация;

в) рассмотрение обращений;

г) подготовка ответов;

д) направление ответов заявителю;

е) организация и проведение личного приема заявителей;

ж) контроль за исполнением функций и услуги (процесса) по приему и рассмотрению обращений заявителей, организации личного приема.

9.3. Письменные, устные и электронные обращения регистрируются в течение одного рабочего дня с момента их поступления. Для регистрации обращений вводятся следующие данные:

- ФИО заявителя (если обращение коллективное, вводятся данные того заявителя, чьи координаты указаны для направления ответа по почте или, в случае их отсутствия, данные первого по списку заявителя), при обращении юридического лица указываются данные представителя и наименование организации;

- адрес заявителя, указанный в обращении;

- контактные телефоны, указанные в обращении;

- краткое содержание обращения.

9.4. Жалобы, поступившие в МФЦ, подлежат рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МФЦ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9.5. Обращения, жалобы, поступившие в ГКУ РО «УМФЦ» и связанные с работой МФЦ, направляются по принадлежности в МФЦ и (или) в орган предоставляющий услугу для рассмотрения и предоставления в ГКУ РО «УМФЦ» информации по вопросам, изложенным в обращении, в течение трех рабочих дней с предварительным уведомлением заявителя.

9.6. Обращения, жалобы считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, указаны конкретные сроки выполнения работ, проведения других мероприятий и заявитель проинформирован о результатах в письменной форме.

9.7. Рассмотрение обращений заявителей, поступивших на портал, осуществляется в течение трех рабочих дней со дня регистрации в случае, если в них содержатся вопросы справочно-информационного характера.

Обращения рассматриваются по существу вопроса. Ответы должны быть максимально полными и понятными. Переадресация вопроса допускается в исключительных случаях при условии четкого указания всех контактных данных ответчика.

9.8. Срок рассмотрения обращений, поступивших на портал, может быть продлен должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, до 30 календарных дней, в зависимости от сложности и характера вопроса с обязательным уведомлением заявителя.

9.9. Обращения юридических лиц и предпринимателей рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения обращений физических лиц.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_