

УТВЕРЖЕН
приказом МАУ МФЦ
Тарасовского района
от 29.09.2015 №29-од

СТАНДАРТ
комфортности организации предоставления
государственных и муниципальных услуг на базе
Муниципального автономного учреждения
Тарасовского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

п.Тарасовский
2015 г.

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе Муниципального автономного учреждения Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к удобству, комфорту и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг (далее – услуг) при обращении в Муниципальное автономное учреждение Тарасовского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) за предоставлением услуг.

1.2. Организация предоставления услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами Тарасовского района, соглашениями о взаимодействии.

2. Требования к зданию и прилегающей территории МФЦ

2.1. Размещение МФЦ:

2.1.1. Здание, в котором расположен МФЦ, должно находиться в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. На главных и примыкающих к МФЦ улицах должны быть оборудованы соответствующие указатели, информирующие о месте нахождения МФЦ.

2.1.2. Помещение МФЦ должно располагаться на первом этаже здания.

2.2. Оформление входа в здание:

2.2.1. Помещение МФЦ должно иметь отдельный вход.

2.2.2. Вход в помещение МФЦ и выход из него должен быть оборудован соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, удобной лестницей с поручнями и пандусом для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, а также кнопкой вызова специалиста МФЦ для граждан с ограниченными возможностями.

2.2.3. Здание МФЦ должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

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

2.3. На территории, прилегающей к МФЦ, должна быть расположена бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

3. Требования к помещению МФЦ для организации взаимодействия с заявителями

3.1. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра должно разделяться на следующие функциональные секторы:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

3.2. В местах предоставления услуг на видном месте должны быть размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и работников МФЦ.

3.3. В помещении МФЦ должно быть предусмотрено бесплатное доступное место общественного пользования (туалет) и осуществлена возможность размещения верхней одежды заявителей (стойки-вешалки).

3.4. Помещение МФЦ должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, системой охраны, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей (обеспечение бесплатного доступа к сети Интернет по технологии Wi-Fi, наличие кулера с питьевой водой, предназначенного для безвозмездного пользования заявителями, обеспечение трансляции телевизионных передач, обеспечение доступа к внутренней (внутрирайонной) телефонной связи).

3.5. Помещение МФЦ должно иметь специальное оборудование для возможности комфортного получения государственных, муниципальных и иных услуг посетителями с детьми (детский уголок).

3.6. Требования к организации сектора информирования и ожидания:

3.6.1. Под сектор информирования и ожидания должно быть отведено просторное помещение. Габаритные размеры, очертания и свойства сектора информирования и ожидания должны быть определены с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников МФЦ и комфортного обслуживания заявителей.

3.6.2. В секторе информирования и ожидания должны быть расположены:

- окна консультантов для осуществления 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;
- информационные стенды, информационные перекидные системы, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:
 - 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;

- информационные киоски, обеспечивающие доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

3.6.3. Сектор ожидания и информирования должен быть оборудован диванами, банкетками, стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

3.6.4. Сектор ожидания и информирования должен быть оборудован электронной системой управления очередью, предназначенной 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 МФЦ;
- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

3.6.5. Электронная система управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема заявителей и исключать возможность получения услуг вне электронной очереди.

3.6.6. В секторе ожидания и информирования должны быть расположены

информационные 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, дублируются голосовыми сообщениями (произносится номер талона и номера окна).

3.7. Требования к организации сектора приема заявителей:

3.7.1. Сектор приема заявителей должен быть оборудован окнами приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационной табличкой с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

3.7.2. Для работника МФЦ и заявителя, находящегося на приеме должны быть предусмотрены места для сидения и раскладки документов. При необходимости работник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями. Прием и выдача документов должны осуществляться без необходимости покидать рабочее место как работником МФЦ, так и заявителем.

3.7.3. Рабочее место работника МФЦ должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к программному комплексу «ИС МФЦ», телефонным аппаратом, печатающим и сканирующим устройствами.

4. Требования к организации информирования и приема заявителей

4.1. Информирование заявителей о предоставлении услуг осуществляется работниками МФЦ.

4.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя;
- по телефонам: (86386) 31-3-63; (86386) 31-7-90;
- с использованием Интернет-портала МФЦ (www.mfc61.ru);
- по электронной почте (mfctrsk@gmail.com);
- посредством SMS-уведомлений на мобильный телефон заявителя, e-mail-уведомлений на адрес электронной почты заявителя;
- с использованием электронного сервиса - «Skype-консультирование»;
- с использованием средств массовой информации;
- издания информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.);
- обеспечения доступа заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

4.3. Информация об услугах предоставляется:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по письменному обращению заявителя;
- по обращению заявителя с использованием электронной почты;
- по телефону;
- по электронному сервису Skype;
- по обращению заявителя через Интернет-портал МФЦ.

4.4. Прием заявителей осуществляется не менее 5-ти дней в неделю включая возможность обращения в вечернее время, до 20.00, и в один из выходных дней (суббота) в соответствии с графиком (режимом) работы МФЦ:

Часы приёма заявителей в центральном офисе в п. Тарасовский:

Понедельник	8.00 – 16.00
Вторник	8.00 – 16.00
Среда	8.00 – 20.00
Четверг	8.00 – 16.00
Пятница	8.00 – 16.00
Суббота	8.00 – 15.00
Воскресенье	Выходной

Часы приёма заявителей в территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) к услугам МФЦ в сельских поселениях Тарасовского района: Большинском, Ефремово-Степановском, Колушкинском, Зеленовском, Митякинском, Войковском сельских поселениях:

Понедельник – пятница	8.00 – 11.36
Выходной	суббота, воскресенье

Часы приёма заявителей в Тарасовском территориально обособленном структурном подразделении (офисе) МАУ МФЦ Тарасовского района:

Понедельник – пятница	8.00 – 16.00	Перерыв с 12.00 до 13.00
Выходной	суббота, воскресенье	

4.5. Время ожидания в очереди для получения информации о государственных и муниципальных услугах не должно превышать 15 минут, время предоставления консультации не должно превышать 15 минут.

4.6. Время ожидание в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут, продолжительность приема заявителя не должна превышать 15 минут.

4.7. Заявителям должна быть предоставлена возможность обращения в МФЦ по предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении заявителей, по телефону, с использованием электронной почты, Интернет-портала МФЦ.

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

4.9. В случае если в административном регламенте предоставления государственной (муниципальной) услуги установлен стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги, предусматривающий более высокие требования к обслуживанию и взаимодействию с заявителем, то МФЦ при заключении соглашений о взаимодействии учитываются требования стандартов установленных административными регламентами.

5. Требования к организации телефонного обслуживания

5.1. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц.

5.2. Работниками, ответственными за телефонное информирование заинтересованных лиц, заявителей, являются работники сектора информирования, а также приема и выдачи документов (консультант, оператор электронной очереди, операционист).

5.3. При ответах на телефонные звонки работники МФЦ, в рамках своей компетенции, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

5.4. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника МФЦ. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

5.5. В случае отсутствия возможности у работника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы или ответ невозможно сформировать в течение установленного максимального срока, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на работника МФЦ, ответственного за услугу.

6. Требования к работникам МФЦ

6.1. Все работники МФЦ должны иметь личные идентификационные карточки (бейджи) с указанием их фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

6.2. Работник МФЦ должен иметь опрятный внешний вид. Одежда должна быть выдержана в строгом, деловом стиле, предпочтительно консервативно-классического направления.

6.3. Работник МФЦ обязан:

- сохранять конфиденциальность служебной информации, соблюдать режим обработки и использования персональных данных заявителей, не допускать распространения сведений, ставших известными в связи с исполнением своих функциональных обязанностей;
- уметь донести информацию до заявителя простым и доступным языком;
- четко и с готовностью отвечать на вопросы заявителей в рамках исполнения своих функциональных обязанностей, обеспечивать понятность задач при постановке их перед заявителем;
- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- соблюдать правила делового телефонного этикета при ответах на входящие звонки в МФЦ и при совершении телефонных звонков от имени МФЦ;
- проявлять корректность, доброжелательность, терпимость, внимательность при взаимодействии с заявителями, коллегами и представителями органов и организаций, предоставляющих услуги, участвующих в предоставлении услуг.