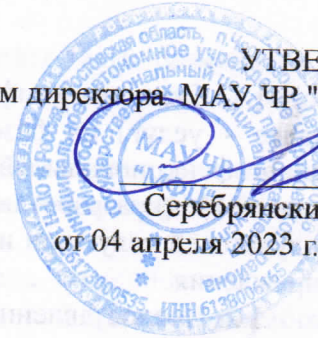


УТВЕРЖЕН
приказом директора МАУ ЧР "МФЦ"

Серебрянский И.Л.
от 04 апреля 2023 г. №24



СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ

**Муниципального автономного учреждения Чертовского района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг) на базе Муниципального автономного учреждения Чертковского 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 Чертковского 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 не более 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания (строения) в котором расположен МФЦ должна быть оборудована указателями.

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

2.1.3. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей центра, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

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 с поручнями и пандусами 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 позволяют в течение рабочего времени центра 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 предусматриваются места для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

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.

2.3.7. В многофункциональном центре обеспечивается надлежащее хранение документов, являющихся результатами предоставления 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.

Помещение в многофункциональном центре, в котором осуществляется хранение указанных документов, отвечает 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;

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.

2.4. Порядок информирования о предоставлении услуг

Информационная система центра обеспечивает поддержку деятельности центра по

следующим направлениям:

а) информационно-справочное обеспечение деятельности центра путем:

размещения в открытом доступе с использованием ресурсов сети Интернет и информационных киосков сведений о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах, включая информацию о порядке предоставления таких услуг и формы необходимых документов;

обеспечения заявителей информацией о событиях и фактах, связанных с ходом (стадией, этапом) предоставления государственных (муниципальных) услуг посредством размещения указанной информации в информационных киосках и сети Интернет, включая региональный портал государственных услуг;

б) автоматизация документационного обеспечения деятельности центра путем:

регистрации и хранения обращений заявителей, электронных образцов документов, предоставляемых в центр для получения государственных (муниципальных) услуг, в том числе дистанционно с использованием регионального портала государственных услуг;

организации и управления потоками документов на бумажном носителе и в электронном виде;

в) построение отчетов о деятельности центра и предоставление информации на основе статистики, накапливаемой системой.

Информационная система центра в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, обеспечивает возможность использования электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации при обработке электронных документов, а также обмена электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и (или) организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

2.4.1. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя;
- по телефону работником телефонного центра МФЦ;
- с использованием Интернет-сайта МФЦ;
- по электронной почте;
- с использованием средств массовой информации;
- издание информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.).

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

2.4.3. Информация о государственных (муниципальных) услугах предоставляется:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;
- по письменному обращению заявителя;
- по обращению заявителя с использованием электронной почты;
- по телефону.

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.

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:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты организации, предоставляющей услугу;
- реестр услуг, оказываемых организацией;
- процедура предоставления услуг (в текстовом виде и в виде блок-схем);
- порядок обжалования решения, действия или бездействия организации, должностных лиц;

- перечень получателей услуг по каждому виду услуг;
- перечень документов, необходимых для получения каждого вида услуг;
- схема размещения работников органов, участвующих в предоставлении услуг;
- основания отказа в предоставлении услуг;
- основания для прекращения предоставления 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 Чертовский район «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (МАУ ЧР «МФЦ»),

График (режим) работы центрального офиса МАУ ЧР «МФЦ»:

№ п/п	Наименование	Режим работы	Режим приема
1.	МАУ ЧР «МФЦ» Чертовского района п. Чертово, ул.Петровского, 26, 1 этаж	Понедельник — с 8:00 до 17:00 Вторник — с 8:00 до 17:00 Среда — с 8:00 до 17:00 Четверг — с 8:00 до 17:00 Пятница — с 8:00 до 17:00 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00	Понедельник — с 8:00 до 17:00 Вторник — с 8:00 до 17:00 Среда — с 8:00 до 17:00 Четверг — с 8:00 до 17:00 Пятница — с 8:00 до 17:00 Суббота, воскресенье — выходной

Режим работы территориально обособленных структурных подразделений МАУ ЧР «МФЦ»:

№ п/п	Наименование, адрес	Режим работы	Режим приема
1.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Алексеево-Лозовском сельском поселении; 346010, Ростовская обл., Чертовский р-н, с.Алексеево-Лозовское, пер.Лисичкина, 1а	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00

2.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Донском сельском поселении; 346018, Ростовская обл., Чертковский р-н, х.Артамошкин, ул.Центральная, 2	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
3.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Зубрилинском сельском поселении; 346019, Ростовская обл., Чертковский р-н, х.Богуны, ул.Центральная, 15	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
4.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Маньковском сельском поселении; 346009, Ростовская обл., Чертковский р-н, с.Маньково-Калитвенское, ул.Кирова, 35	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00	Понедельник — с 8:00 до 16:15 Вторник — с 8:00 до 16:15 Среда — с 8:00 до 16:15 Четверг — с 8:00 до 16:15 Пятница — с 8:00 до 16:15 Суббота, воскресенье — выходной Перерыв с 12:00 до 13:00
5.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Михайлово-Александровском сельском поселении; 346030, Ростовская обл., Чертковский р-н, с.Михайлово-Александровка, ул.Ленина, 51а	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
6.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Ольховчанском сельском поселении; 346016, Ростовская обл., Чертковский р-н, с.Ольховчик, ул.Молодежная, 37	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
7.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Сетраковском сельском поселении; 346017, Ростовская обл., Чертковский р-н, х.Сетраки, ул.Советская, 23	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной

8.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Сохрановском сельском поселении; 346007, Ростовская обл., Чертковский р-н, с. Сохрановка, ул. Школьная, 39	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной
9.	Территориально обособленное структурное подразделение МФЦ в Щедровском сельском поселении; 346004, Ростовская обл., Чертковский р-н, с. Щедровка, ул. Южная, 79	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной	Понедельник — с 8:00 до 11:36 Вторник — с 8:00 до 11:36 Среда — с 8:00 до 11:36 Четверг — с 8:00 до 11:36 Пятница — с 8:00 до 11:36 Суббота, воскресенье — выходной

2.6. Требования к организации и ведению приема посетителей

2.6.1. Прием документов от заявителей осуществляется работниками МФЦ в день обращения заявителя или по предварительной записи заявителя на определенную дату и время.

2.6.2. Время ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должно превышать 15 минут.

2.6.3. Время ожидания при обращении за предоставлением услуги по предварительной записи не должно превышать 15 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», multifunctional 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 или с использованием 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.