мои документы
государственные и муниципальные услуги

ПРИКАЗ

Дата 30.12.2022 № 726 р.п. Глубокий

Муниципальное автономное учреждение Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

ул. Артема, д. 198,
р.п. Глубокий,
Каменский район,
Ростовская область,
347850
Тел./факс:
8(86365) 9-53-13
Электронная почта:
mfc_kamenskiy@donland.ru
ОКПО 68767380
ОГРН 1116191000287
ИНН 6114011230
КПП 611401001

Об утверждении Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» согласно приложению.

2. Считать утратившим силу приказ от 01.02.2021 № 6 «Об утверждении Стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального автономного учреждения Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» с 01.01.2023.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора МАУ МФЦ Каменского района Босову Елену Анатольевну.

Директор О.Н. Темникова

Приложение к приказу
МАУ МФЦ Каменского района от
«30» 12 2022 г. № 126

Стандарт
комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения Каменского 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 Каменского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к удобству и комфорту получателей услуг при обращении в МФЦ за предоставлением услуг.

1.2. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами Каменского 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, в котором расположен МФЦ, должно располагаться в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания МФЦ должна быть оборудована соответствующими указателями.

2.1.2. МФЦ должен располагаться в отдельном здании либо в части отдельно стоящего здания. Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

2.2. Оформление входа в здание

2.2.1. Вход в здание МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.2.2. Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

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

- полное наименование МФЦ;
- юридический адрес;
- режим работы МФЦ.

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. Специально для слабовидящих граждан в МФЦ устанавливаются тактильные мнемосхемы с применением системы Брайля, визуальные желтые предупреждающие знаки на двери, а также тактильная направляющая полоса - тактильный наземный указатель, предназначенный для обозначения пути и помощи при движении инвалидам по зрению.

2.3. Требования к удобству и комфорту предоставления услуг

2.3.1. Помещения МФЦ, 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.

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

2.3.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

В помещении для работы с заявителями размещаются информационные стенды.

2.3.3. Помещение для работы с заявителями оборудуется: информационной системой МФЦ, представляющей собой программный комплекс, позволяющий работать всем элементам в единой системе, осуществлять электронный документооборот, качественно и оперативно предоставлять информацию об этапах прохождения дела.

Информационная система МФЦ включает в себя следующие модули: электронная очередь, «информационный киоск» для доступа к информации об услугах, предоставляемых на базе МФЦ, а также для оценки качества предоставления государственных услуг посетителями, администратор, профконсультант по работе с населением, специалисты первой категории по взаимодействию с населением, ведущие и главные специалисты по взаимодействию с населением, ведущие специалисты информационно - аналитической обработки документов;

электронной системой управления очередью, предназначенную для: регистрации заявителя в очереди; учета заявителей в очереди, 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.

2.3.4. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации отвечают 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 многофункциональном центре организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения услуг отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручками. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

В местах ожидания размещается терминал самообслуживания по приему платежей.

В местах предоставления государственных или муниципальных услуг на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Предусматривается предоставление услуг для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями, в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.3.5. Окна приема граждан оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера окна. Каждое «Окно» является рабочим местом специалиста МФЦ. Дополнительно к основному перерыву допускается возможность технических перерывов для специалистов, осуществляющих непосредственный прием заявителей, консультирование заявителей и выдачу документов заявителям. Общая длительность таких перерывов для каждого специалиста не должна превышать 45 минут в течение рабочего дня.

Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами. Для организации ежедневного приема может использоваться принцип сменности. Профконсультант по работе с населением или администратор в зависимости от ситуации может перераспределять в течение дня специалистов, осуществляющих прием заявителей.

Специалисты, осуществляющие прием, выдачу и информирование заявителей, обеспечиваются нагрудными бирками (бейджами), а также соблюдают деловой стиль формы одежды, как одно из требований поведения (белый верх – черный низ).

Для работника МФЦ 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.

Рабочее место работника МФЦ должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к программному комплексу «ИИС ЕС МФЦ Ростовской области» и многофункциональным устройством.

2.4. Порядок информирования о предоставлении услуг

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

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

ожидания.
2.4.3. Информация о процедуре предоставления услуг сообщается при личном или письменном обращении получателей услуги по номерам телефонов для справок, размещается на Интернет-портале, в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах).
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.
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 МФЦ. Производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина.
2.4.6. Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты и т.п.) находятся в помещениях, предназначенных для приема заявителей, секторе информирования и ожидания.
2.4.7. На информационных стендах МФЦ содержится следующая информация:
- месторасположение, график (режим) работы, номера контактных телефонов, адреса интернет-портала и электронной почты организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;
- перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- образцы заполнения форм бланков, необходимых для предъявления в МФЦ в целях получения государственной (муниципальной) услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
- информация 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;
- информация 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, находящихся на территории Ростовской области;

-другие информационные материалы, необходимые для получения государственной (муниципальной) услуги.

2.5. Расположение и график (режим) работы МФЦ

2.5.1. МФЦ расположен на территории субъекта Российской Федерации Каменского района по адресу: 347850 Ростовская область, Каменский район, р.п. Глубокий, ул. Артема, дом № 198.

Телефоны: (86365) 9-52-22; (86365) 9-53-10; 95587, 95338

E-mail: mfc_kamenskiy@donland.ru

2.5.2. Режим работы МФЦ:

Понедельник	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Вторник	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Среда	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Четверг	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Пятница	с	08:00 – до 17:00	без перерыва

Суббота, воскресенье – выходной

График приема заявителей в МФЦ:

Понедельник	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Вторник	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Среда	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Четверг	с	08:00 – до 17:00	без перерыва
Пятница	с	08:00 – до 17:00	без перерыва

Суббота, воскресенье - выходной.

Часы приёма заявителей в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ в сельских поселениях: х. Березовый, х. Гусев, х. Груцинов, х. Малая Каменка, х. Верхние Грачики, х. Волченский, ст. Калитвенская:

Понедельник	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Вторник	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Среда	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Четверг	с	08:00 – до 12:00	без перерыва
Пятница	с	08:00 – до 12:00	без перерыва

Суббота, воскресенье - выходной.

Часы приёма заявителей в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ в сельских поселениях: х. Красновка, х. Старая Станица, п. Чистоозерный:

Понедельник	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Вторник	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Среда	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Четверг	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00
Пятница	с	08:00 – до 17:00	перерыв с 12-00 до 13-00

Контактные лица, ответственные за оперативное взаимодействие с другими МФЦ Ростовской области в процессе предоставления государственных и муниципальных

услуг по принципу экстерриториальности, обеспечивают доступность контактных лиц для обращения посредством мобильной связи постоянно по графику работы МФЦ размещенного на портале единой сети МФЦ Ростовской области http://www.mfc61.ru.

2.5.3. График (режим) бесплатных выездов обслуживания заявителей в муниципальном образовании «Каменский район»

№ п/п	Адрес	График (режим) выездов
1	347838, Ростовская область, Каменский район, х. Вишневецкий, ул. Центральная, 2	2-я, 4-я среда месяца, с 10:00 до 13:00
2	347844, Ростовская область, Каменский район, х. Верхнеясиновский, ул. Центральная, 21/1	1-я, 3-я среда месяца, с 10:00 до 13:00

На время отсутствия штатного специалиста в ТОСП МФЦ для жителей этого поселения организуется бесплатное выездное обслуживание.

2.5.4 Адреса территориально обособленных структурных подразделений МФЦ Каменского района в сельских поселениях, № телефонов:

х. Березовый, ул. Ленина, 14; здание Администрации сельского поселения, тел.9-77-49;

п. Чистоозерный, ул. Ленина, 42[а]; здание Администрации сельского поселения, тел. 89895158696;

х. Волченский, ул. Молодёжная, 35; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-32-84;

х. Гусев, ул. Центральная, 15; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-30-00;

х. Груцинов, ул. Молодёжная, 28; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-08-37;

ст. Калитвенская, ул. Кирова, 37; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-91-78;

х. Красновка, ул. Матросова, 2; здание Администрации сельского поселения, тел. 89094389225;

х. Малая Каменка, ул. К. Маркса, 21а; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-34-45, 9-34-57

х. Старая Станица, ул. Киноприкатная,3 тел. 89094396330;

х. Верхние Грачики, ул. Суворова, 13; здание Администрации сельского поселения, тел. 9-76-05.

2.5.5. На базе МФЦ (центральный офис) и в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ производится консультирование и предоставление услуг, в том числе по принципу экстерриториальности.

2.6. Требования к организации и ведению приема заявителей

2.6.1. Прием заявителей ведется как в порядке живой очереди, так и по предварительной записи в дни и часы, рекомендуемые разделом 2.5. настоящего Стандарта.

2.6.2. Все заявители подлежат обязательной регистрации в электронной очереди.

2.6.3. Регистрация заявителей в текущей электронной очереди через информационный киоск прекращается за 30 минут до окончания рабочего дня МФЦ. Заявителю предлагается подойти к оператору электронной очереди для

предварительной записи на удобное время в другой день, а в случае наличия свободных операторов, записаться в текущую очередь.

2.6.4. В случае, если до окончания рабочего дня остается время, приняты все заявители по талонам электронной очереди, а в зале находится заявитель, который не получил талон электронной очереди, работник МФЦ обязан пригласить заявителя на прием.

2.6.5. После завершения рабочего дня открытие нового дела недопустимо. Дела, открытые до завершения рабочего дня, подлежат обработке в обычном порядке.

2.6.6. Время ожидания в очереди для получения результата услуги не превышает 15 минут.

2.6.7. Время ожидания в очереди для подачи документов на получение услуги не превышает 15 минут.

2.7. Возможность предварительной записи заявителей

2.7.1. Заявителям должна быть предоставлена возможность для предварительной записи на обращение за предоставлением услуги. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении заявителей, по телефону, с помощью электронной почты, а также через Портал сети МФЦ РО (www.mfc61.ru) или мобильное приложение МФЦ РО.

2.7.2. При предварительной записи заявитель сообщает свои ФИО, предмет обращения и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в программный комплекс «ИИС ЕС МФЦ Ростовской области». Заявителю сообщается время в которое следует прибыть в МФЦ для получения услуги. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение.

2.8. Требования к поведению работников МФЦ

2.8.1. При обслуживании заявителей работник МФЦ выдерживает единый стиль общения к каждому заявителю независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания и пола. Работник МФЦ первый устанавливает контакт с заявителем, используя доброжелательную интонацию.

2.9. Возможность оценки качества оказания государственных услуг.

2.9.1. В начале обслуживания в обязательном порядке работник МФЦ уточняет согласие заявителя оценить с помощью смс-опроса качество предоставления федеральных услуг, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284. Необходимо сообщить заявителю о том, что смс-опрос бесплатен, ответить потребуется только на один вопрос и смс с предложением об оценке придет после получения им результата услуги.

2.9.2. Заявителям должна быть представлена информация о возможности принятия участия в оценке качества оказания государственных услуг на базе МФЦ посредством:

мобильного телефона (приложение работает на операционной системе iOS;

портала сети МФЦ Ростовской области (mfc61.ru);

публичной системы «Ваш контроль» (информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (АИС МКГ), в сети Интернет по адресу: vashkontrol.ru (сайт «Ваш контроль»)».

Директор О.Н. Темникова