

ПРАВИТЕЛЬСТВО МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27» апреля 2018 г. № 349-пп

г. Магадан

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в Магаданском областном государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

Во исполнение Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Магаданской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в Магаданском областном государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Магаданской области – министра государственно-правового развития Магаданской области Шуфер М.А.

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2018 года.

Губернатор
Магаданской области

В. Печеный

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Магаданской области
от 27» апреля 2018 г. № 349-пп

С Т А Н Д А Р Т

обслуживания заявителей в Магаданском областном государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

I. Общие положения

1.1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей в Магаданском областном государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) разработан в целях:

- обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Магаданском областном государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) (далее – МФЦ);

- повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

- повышения качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

- удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ и улучшения условий труда работников МФЦ.

1.2. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, размещения в местах обслуживания заявителей.

II. Требования к помещению и размещению в МФЦ

2.1. Здание (помещение) МФЦ оборудуется и оснащается в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.2. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. Для организации свободного доступа в здание (помещение) МФЦ маломобильных групп населения, в том числе беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, вход и выход из него оборудуются лестницами с поручнями, пандусами, либо кнопкой вызова специалиста.

2.3. Вход в здание (помещение) МФЦ оборудуется вывеской, содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы. Вывеска располагается в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

2.4. Здание (помещение) МФЦ располагается в пешеходной доступности – не более 10 минут от остановок общественного транспорта.

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

2.6. В помещении МФЦ предусматривается бесплатный туалет для посетителей, в том числе оборудованный с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.8. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ состоит из следующих функциональных секторов:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

III. Требования к организации сектора информирования и ожидания

3.1. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

3.2. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

- информационные стенды или иные источники информирования;
- не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе

рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

- программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий 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 многофункциональном центре;

- стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

- электронную систему управления очередью.

3.3. Информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

- перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, и образцы их заполнения;

- размеры государственной пошлины и иных платежей, связанных с получением 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, МФЦ, работников МФЦ;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также организациями, привлекаемыми к реализации функций МФЦ, или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты, адрес официального сайта МФЦ и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- режим работы и адреса территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ, находящихся на территории Магаданской области;

- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

3.4. Электронная система управления очередью должна обеспечивать:

- регистрацию заявителя в очереди;
- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- возможность отображения статуса очереди;
- возможность автоматического перенаправления заявителей в очередь на обслуживание к следующему оператору МФЦ;

- формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

Электронная система управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема посетителей и исключать возможность ее произвольного отключения сотрудниками МФЦ.

3.5. Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании (помещении) МФЦ. На столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты) для создания комфортных условий ожидания.

IV. Требования к организации сектора приема заявителей

4.1. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

4.2. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором расположен МФЦ.

V. Требования к режиму работы МФЦ

5.1. В МФЦ устанавливается следующий график работы:

- прием заявителей осуществляется не менее 6 дней в неделю: 11 часов в будние дни, 9 часов в субботу;

- время работы МФЦ устанавливается в будние дни с 9.00 до 20.00, в субботу с 10.00 до 18.00 без перерывов в работе МФЦ. Воскресенье –

выходной день.

5.2. Количество одновременно работающих окон приема заявителей в МФЦ должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди – не более 15 минут.

5.3. В случае временного и планового изменения режима работы (санитарный день, ремонтно-профилактические работы с электросетью, настройка и программирование автоматизированной информационной системы и пр.) МФЦ обязан известить заявителей не позже, чем за семь рабочих дней до дня изменений графика работы путем размещения информации на официальном сайте МФЦ.

В качестве обязательных способов уведомлений МФЦ обязан использовать телефонные уведомления, СМС – уведомления.

VI. Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

6.1. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ должны быть обеспечены следующие условия обслуживания заявителей:

- обращение заявителей в МФЦ осуществляется, в том числе по предварительной записи;
- по завершении процесса обслуживания заявителю предлагается оценить качество оказания услуги с помощью системы оценки качества оказания услуг.

6.2. В целях информирования (консультирования) заявителей о государственных и муниципальных услугах в МФЦ функционирует отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием

ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.3. В МФЦ организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых МФЦ в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему МФЦ.

6.4. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

6.5. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

6.6. Уровень удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг должен составлять не менее 90%.

6.7. МФЦ осуществляет ежеквартальный мониторинг удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

VII. Требования стандарта профессионального обслуживания

7.1. Специалисты МФЦ должны:

- знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы МФЦ;

- проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы МФЦ перед поступлением на работу;

- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

- соблюдать профессиональную этику в процессе оказания государственных и муниципальных услуг;

- не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

7.2. Для специалистов каждой категории и иных сотрудников разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются директором МФЦ.

7.3. Специалисты МФЦ должны оперативно и качественно обслуживать заявителей. Не допускается одновременный прием двух и более заявителей одним специалистом МФЦ.

7.4. Предоставление государственных и муниципальных услуг специалистами МФЦ осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Магаданской области, муниципальными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, а также в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Магаданской области, органами местного самоуправления и иными организациями.

7.5. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя

с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

7.6. Специалист МФЦ несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную и иную охраняемую законом тайну или предназначенных для ограниченного пользования, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VIII. Требования к территориально обособленным структурным подразделениям (офисам) МФЦ

8.1. Схема размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Магаданской области утверждена постановлением губернатора Магаданской области от 11 мая 2017 г. № 90-п «Об утверждении схемы размещения многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Магаданской области» и содержит информацию об адресах, количестве окон для приема и выдачи документов, датах открытия многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ.

8.2. Графики работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ на территории Магаданской области определяются в соответствии с нормативными требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».
