Стандарт комфортности

 предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе муниципального бюджетного учреждения Сакмарского района Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (МФЦ)

Настоящий стандарт комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе муниципального бюджетного учреждения Сакмарского района Оренбургской области «Многофункциональный центр по оказанию государственных и муниципальных услуг» (МФЦ) разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным Законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливает общие требования к составу и качеству информации, предоставляемой в МФЦ по вопросам деятельности МФЦ, местам предоставления услуг в помещениях МФЦ, а также устанавливает показатели доступности и качества государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

1. Организация информирования, приема и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг.

1.1.Каналы предоставления информации о деятельности МФЦ:

- информирование заявителей сотрудниками МФЦ при личном обращении в МФЦ, с помощью средств телефонной связи, по электронной почте;

- размещение информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте МФЦ в сети Интернет);

- публикации в средствах массовой информации, в том числе рекламного характера;

- размещение информации в специально изданных информационных материалах (брошюры, буклеты).

1.2. На официальном сайте МФЦ в сети Интернет размещается следующая информация:

- режим работы МФЦ, номера телефонов, адрес электронной почты, фамилия, имя, отчество директора МФЦ;

- Устав МФЦ;

- регламент работы МФЦ;

- перечень государственных, муниципальных и иных (дополнительных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

- административные регламенты на государственные и муниципальные услуги, предоставляемые на базе МФЦ

- нормативно - правовые акты Российской Федерации, Оренбургской области и органов местного самоуправления, устанавливающие порядок и условия предоставления услуг;

- тексты Соглашений о взаимодействии МФЦ с органами власти;

- описание конечного результата предоставления услуг;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;

- форма заявления, образец заполнения;

- источник получения документов, необходимых для предоставления услуги (орган власти, организация и ее местонахождение, контактные телефоны, адрес официального сайта, адреса электронной почты, часы работы), сроки действия соответствующих документов, сроки их предоставления и сведения о плате за их получение;

- срок принятия решения о предоставлении услуг;

- основания отказа в получении услуг и основания для их прекращения (приостановления);

- порядок информирования о результате услуги;

- информация о размере платы за предоставление услуг или об её отсутствии;

- название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг; адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, в ходе предоставления услуг.

1.3. Консультации по вопросам предоставления услуг заявителям оказываются в МФЦ следующими способами:

- при личном обращении в МФЦ;

- при обращении по средствам телефонной связи;

- при обращении по электронной почте;

- посредством официального сайта МФЦ.

1.4. Заявитель имеет право получить исчерпывающую консультацию по вопросам предоставления услуг, а именно:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;

- источник получения документов, необходимых для предоставления услуг (орган власти, организация и их местонахождение, контактные телефоны, адрес официального сайта, часы работы), сроки действия соответствующих документов, сроки их предоставления и сведения о плате за их получение;

- срок принятия решения о предоставлении услуг;

основания отказа в получении услуг и основания для их прекращении (приостановления);

- порядок информирования о результате услуг;

информация о размере платы за предоставление услуг, или о её отсутствии;

- источник получения информации о банковских реквизитах для оплаты получаемых услуг;

- время приема и выдачи документов сотрудниками МФЦ;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) специалистов МФЦ, принятых в ходе предоставления государственных (муниципальных) услуг.

При невозможности сотрудника МФЦ дать исчерпывающий ответ на вопрос заявителя, связанный с нетипичной ситуацией, заявитель должен быть проинформирован о возможности получения консультации в органе, предоставляющем данную услугу и получить возможность записаться на прием к руководителю данного органа или уполномоченному им лицу.

1.5. Прием заявителей в МФЦ осуществляется по графику.

 1.6. Организация приема заявителей с использованием системы электронного управления очередью.

Организация приема заявителей осуществляется с использованием систем электронного управления очередью (далее – электронная очередь). Электронная очередь функционирует в течение всего времени приема заявителей. Возможность получения услуги вне электронной очереди должна быть исключена. Система электронного управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителей в очереди;

- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в разрезе типов услуг;

- возможность отображения статуса очереди;

- формирование отчетов по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания, обслуживания, загруженности сотрудников МФЦ и другой статистической информации.

1.7. Терминалы электронной очереди располагаются в секторе ожидания в залах предоставления услуг МФЦ. Заявитель обращается к терминалу электронной очереди выбирает требуемую услугу, регистрируется, получает талонв котором указаны:

- полное наименование МФЦ;

- дата и время выдачи талона;

- номер очереди.

В секторе приема и выдачи документов расположены информационные экраны (мониторы, табло).

1.8. При наступлении возможности обращения заявитель подходит к соответствующему окну. Если в течение нескольких минут (в зависимости от настроек системы) после вызова заявителя в соответствующее окно обращения не последовало, происходит вызов следующего заявителя, а пропущенный номер переходит в режим ожидания (в режиме ожидания номер повторяется не менее трёх раз).

1.9. Право на обслуживание вне очереди имеют инвалиды и ветераны ВОВ.

1.10. Заявителям должна быть предоставлена возможность предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться по телефонам МФЦ, посредством обращения через официальный сайт МФЦ в сети Интернет.

Предварительная запись осуществляется путем регистрации заявителя в системе электронной очереди.

1.11. Время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут.

1. Показатели доступности и качества государственных

(муниципальных) услуг

Государственные (муниципальные) услуги определяются двумя основными характеристиками: доступностью и качеством, представляющими собой совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления государственных (муниципальных) услуг.

2.1.Качественными показателями доступности государственных (муниципальных) услуг являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;

- доступность обращения за предоставлением государственных (муниципальных) услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- возможность получения государственных (муниципальных) услуг в электронной форме, а также иных формах предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;

- доступность работы с представителями лиц, получающих услугу.

- точность исполнения государственных (муниципальных) услуг;

- профессиональная подготовка специалистов МФЦ;

- высокая культура обслуживания заявителей в МФЦ.

2.2. Количественными показателями доступности государственных (муниципальных) услуг являются:

- короткое время ожидания услуги;

- удобный график работы МФЦ;

- удобное территориальное расположение МФЦ,

- строгое соблюдение сроков предоставления государственных, муниципальных услуг согласно административных регламентов по предоставлению соответствующих государственных, муниципальных услуг или иных нормативно-правовых актов, регламентирующих порядок предоставления соответствующих государственных, муниципальных услуг исполнителем которых

- количество обоснованных обжалований решений, действий МФЦ.

III. Требования к помещениям МФЦ

МФЦ располагается в пешеходной доступности – не более 5 минут от остановки общественного транспорта.

На территории, прилегающей к месторасположению МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусмотрены места для специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Здание, в котором расположены помещения МФЦ, оборудовано двумя отдельными входами для обеспечения свободного доступа.

Входы в помещения МФЦ оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла - коляски.

Центральный вход в МФЦ оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы МФЦ, телефонах МФЦ.

Фасад здания, в котором расположены помещения МФЦ, оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени МФЦ ознакомиться с информационными табличками.

IV. Требования к оборудованию МФЦ

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания ( сектор ожидания, сектор информирования, сектор приема заявителей).

Помещение МФЦ оборудовано туалетами для посетителей, в том числе для инвалидов.

У входа в зал предоставления услуг размещается табличка с его внутренней схемой. В помещениях залов предусмотрено естественное и искусственное освещение, помещение оснащается оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

Требования к помещению зала предоставления услуг соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", помещения удовлетворяют следующим требованиям:

помещение оборудовано противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения.

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников МФЦ и граждан размещаются на нижнем этаже здания.

Залы предоставления услуг оборудованы системой электронной очереди. Инструкция по эксплуатации системы управления очередью размещена рядом на информационном стенде, либо выводится на терминалах электронной очереди.

Сектор информирования, предназначенный для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами и информационными киосками. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг.

Стенды должны быть освещены, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листовки, бланки заявлений для получения услуг и бланки организации, принимающей плату за предоставление услуг с указанием банковских реквизитов.

Сектор ожидания оборудуется местами для сидения. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещениях МФЦ, но не может составлять менее 10 мест. В секторе ожидания размещаются информационные табло электронной очереди, периодические печатные издания, информационные буклеты.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями. Столы должны быть размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

Количество одновременно работающих окон для приема, выдачи документов и консультирования должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

«Окна» приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера «окна»;

фамилии, имени, отчества и должности сотрудника;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

«Окна» приема, выдачи документов и консультирования не должны закрываться на технический перерыв одновременно.

Каждое рабочее место сотрудника оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода сотрудника из помещения.