

СТАНДАРТ
комфортности обслуживания заявителей
в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг
населению города Арзамаса»

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности обслуживания заявителей в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению города Арзамаса» (далее - стандарт) устанавливает требования к обеспечению комфортных условий для граждан при обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению города Арзамаса» (далее - МФЦ) за получением государственных и муниципальных услуг.

1.2. Стандарт разработан в соответствии с постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими порядок предоставления услуг населению.

2. Требования к размещению и внешнему виду здания МФЦ

2.1. МФЦ располагается в отдельном здании. При размещении МФЦ учтена 5-минутная пешеходная доступность от остановок общественного транспорта.

2.2. Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы.

2.3. Информационные таблички размещаются рядом со входом в здание для доступного обзора посетителей. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания центра оборудуется указателями.

2.4. Фасад здания оборудован осветительными приборами, чтобы в течение рабочего времени посетители могли ознакомиться с информационными табличками.

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

2.6. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на 1-ом и 2-ом этаже здания, имеют отдельный вход и обеспечиваются системами кондиционирования воздуха и средствами пожаротушения.

2.7. Вход в здание МФЦ и выход из него оборудованы соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.8. В МФЦ предусмотрен бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

3. Требования к помещениям МФЦ

Для организации взаимодействия работников МФЦ с заявителями, помещение центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

3.1. Требования к организации сектора информирования и ожидания.

3.1.1. Сектор информирования и ожидания располагается в непосредственной близости от сектора приема заявителей и предназначен для ознакомления с информационными материалами, а также комфортного ожидания очереди на получение услуги.

3.1.2. Размеры, очертания и свойства сектора информирования и ожидания определены с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы сотрудников, а также для комфортного обслуживания посетителей.

3.1.3. В секторе информирования и ожидания обеспечено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи. Помещение оснащено оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

Места предоставления государственных и муниципальных услуг оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

3.1.4. Сектор информирования и ожидания оборудован информационными стендами. Стенды располагаются в доступном для просмотра месте, представляют информацию в удобной для восприятия форме.

3.1.5. Информационные стенды содержат 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;
- устав МФЦ;
- регламент деятельности МФЦ;
- стандарт комфортности обслуживания заявителей в МФЦ;
- 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 многофункциональных центров;
- информацию 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;

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

- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций;

- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

3.1.6. В секторе информирования и ожидания имеется 1 рабочее место для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информацию:

- о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти Нижегородской области, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

- о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти Нижегородской области, органа местного самоуправления и (или) организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);

- о ходе рассмотрения заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3.1.7. Сектор информирования и ожидания оборудован световым информационным табло (видеозэкран с информацией). Световое информационное табло размещается недалеко от входа в помещение, где осуществляется прием граждан.

3.1.8. МФЦ ведет официальный Интернет – сайт, с помощью которого граждане могут получить информацию о государственных и муниципальных услугах, органах власти и организациях, участвующих в их предоставлении, режиме их работы. На сайте представлены образцы всех документов и возможность электронного заполнения необходимых форм и бланков.

3.1.9. Сектор информирования и ожидания оборудован стульями, диванами, столами для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг. Столы размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

3.1.10. В секторе информирования и ожидания:

- предусмотрена возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг;

- в свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

- предоставляются иные услуги, необходимые для получения государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

3.1.11. В секторе информирования и ожидания имеется система звукового информирования.

3.1.12. Сектор информирования и ожидания оборудован электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

3.1.13. Электронная система управления очередью включает:
информационную панель, смонтированную на стену (*подвешенную к потолку*);
пульт оператора на рабочем месте работника МФЦ, принимающего посетителей;
киоск электронной очереди с чековым регистратором;
акустическую систему для дублирования голосом выводимой информации на информационную панель;
программное обеспечение электронной очереди.

3.1.14. Система электронного управления очередью обеспечивает:
-регистрацию заявителя в очереди;
-учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
-отображение статуса очереди;
-автоматическое перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;
-формирование отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

3.1.15. Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема граждан и исключает возможность ее произвольного отключения работниками МФЦ.

3.1.16. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не должно превышать 15 минут.

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

3.1.18. Время оказания услуги устанавливается в соответствии с административным регламентом.

3.1.19. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется также по предварительной записи на сайте МФЦ.

3.1.20. Сектор информирования и ожидания оснащен программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в МФЦ.

3.1.21. В МФЦ организуется телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

Получатели государственных и муниципальных услуг имеют возможность получить по телефону необходимую информацию быстро и комфортно.

Сотрудник МФЦ представляется, называя свою фамилию, имя, отчество и должность.

При невозможности сотрудника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся может быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2. Требования к организации сектора приема заявителей.

3.2.1. В секторе приема заявителей предусматривается 21 окно для приема и выдачи документов.

3.2.2. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

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

3.2.4. Рабочее место работника МФЦ обеспечивает ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

3.2.5. 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.

3.3. Общие требования к помещению.

3.3.1. Требования к помещению 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).

Помещения МФЦ должны отвечать 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.

4. Требования к порядку предоставления государственных и муниципальных услуг

4.1. Государственные и муниципальные услуги в МФЦ предоставляются следующим способом:

прием и выдача документов осуществляются работниками МФЦ. Для исполнения документ передается в:

- территориальный орган федерального органа исполнительной власти;
- орган государственных внебюджетных фондов;
- орган исполнительной власти Нижегородской области;
- орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4.2. Прием заявителей в центре осуществляется 49 часов в неделю: понедельник, вторник, четверг, пятница - с 9 часов до 18 часов, в среду – с 10 часов до 20 часов, в субботу – с 9 часов до 13 часов, без перерыва, воскресенье - выходной.

5. Требования к программным и аппаратным средствам, информационным системам МФЦ

5.1. МФЦ оборудуется программными и аппаратными средствами, позволяющими осуществить внедрения и обеспечить функционирование необходимых для

предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационной системы центра.

5.2. Информационная система МФЦ обеспечивает поддержку деятельности центра по следующим направлениям:

а) информационно-справочное обеспечение деятельности центра посредством:

- размещения в свободном доступе с использованием ресурсов сети Интернет информации о государственных и муниципальных услугах, включая информацию о порядке предоставления таких услуг в МФЦ и формах необходимых документов;

- обеспечения заявителей информацией о событиях и фактах, связанных с ходом (стадией, этапом) предоставления государственных и муниципальных услуг посредством размещения указанной информации в сети Интернет, на официальном сайте МФЦ;

б) автоматизация документационного обеспечения деятельности МФЦ посредством:

- регистрации и хранения обращений заявителей в электронном виде;

- организации документооборота;

- автоматизации формирования отчетных и статистических данных о деятельности МФЦ.

5.3. Информационная система МФЦ в порядке, установленном законодательством РФ, обеспечивает возможность использования электронной цифровой подписи при обработке электронных документов, а также обмена электронными документами с территориальными органами федерального органа исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъекта РФ, органами местного самоуправления и (или) организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5.4. Взаимодействие с информационными системами органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, осуществляется на основании соглашений о взаимодействии.