



**Администрация городского округа город Первомайск
Нижегородской области**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03.02.2015

№ 36-р

Об утверждении стандарта качества оказания услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа город Первомайск Нижегородской области»

В соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением администрации Первомайского района от 25.11.2010 № 271 «О порядке формирования муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Первомайского муниципального района Нижегородской области и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа город Первомайск Нижегородской области».

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы администрации городского округа город Первомайск Нижегородской области по социальным вопросам А.В.Широкова.

Глава администрации



Н.А.Левкин

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации
городского округа город Первомайск
Нижегородской области
_____ 03.02.2015 _____ № ____ 36-р _____

СТАНДАРТ

**качества оказания услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»
в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа город Первомайск Нижегородской области»
(далее - МКУ «МФЦ»)**

1. Требования к размещению и внешнему виду здания МКУ «МФЦ»

1.1. Здание, в котором осуществляет деятельность МКУ «МФЦ», располагается в центральной части города в пешеходной доступности не более 5 минут от автостанции.

1.2. МКУ «МФЦ» располагается в части отдельно стоящего здания, которое оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

- полное наименование учреждения;
- режим работы учреждения.

1.3. Информационные таблички размещаются рядом с входом так, чтобы их хорошо видели посетители.

1.4. Помещения МКУ «МФЦ», предназначенные для работы с заявителями, располагается в одноэтажном здании и имеют отдельный вход.

1.5. Вход в здание МКУ «МФЦ» и выход из него оборудованы соответствующими указателями, а также удобным въездом для детских и инвалидных колясок.

1.6. В МКУ «МФЦ» предусмотрен бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

1.7. В помещениях МКУ «МФЦ» обеспечено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа «жалюзи».

1.8. Помещения МКУ «МФЦ» оборудованы с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы сотрудников учреждения, а также для комфортного обслуживания посетителей.

2. Требования к парковочным местам для автомобильного транспорта посетителей МКУ «МФЦ»

2.1. На территории, прилегающей к МКУ «МФЦ», располагается бесплатная парковочная площадка для автомобильного транспорта посетителей МКУ

«МФЦ», в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

3. Требования к помещениям МКУ «МФЦ»

3.1. Для организации взаимодействия сотрудников МКУ «МФЦ» с заявителями, помещение многофункционального центра делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

4. Требования к организации сектора информирования и ожидания

4.1. Сектор информирования и ожидания располагается в непосредственной близости от сектора приема заявителей. Предназначен для ожидания гражданами своей очереди обращения к специалисту МКУ «МФЦ» и для ознакомления с информационными материалами.

4.2. Сектор информирования и ожидания оборудован информационными стендами. Стенды располагаются в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей) месте, представляют информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

4.3. Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг, в частности:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МКУ «МФЦ», а также информацию о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта РФ, органах местного самоуправления и организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;
- перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
- образцы заполнения форм бланков, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, органом исполнительной власти субъекта РФ, органом местного самоуправления, необходимых для предъявления в МКУ «МФЦ» в целях получения государственной (муниципальной) услуги;
- почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта РФ, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в МКУ «МФЦ», время приема граждан.

4.4. В секторе информирования и ожидания установлен ноутбук, предназначенный для обеспечения возможности бесплатного доступа заявителей к portalу государственных услуг Российской Федерации, региональному portalу государственных и муниципальных услуг, информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МКУ «МФЦ» и о порядке их предоставления.

4.5. Сектор информирования и ожидания оборудован стульями, столом для оформления документов. Стол размещен в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота детских и инвалидных колясок.

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

4.7. Электронная система управления очередью включает:

- большой настенный дисплей;
- малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте сотрудника МФЦ, принимающего посетителей;
- корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;
- звуковые колонки с усилителем;
- компьютерную программу обслуживания очереди.

4.8. Система электронного управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителя в очереди;
- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- возможность отображения статуса очереди;
- возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору центра;
- формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.;
- звуковое информирование граждан о порядке очереди.

4.9. Система электронного управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема граждан и должна исключать возможность ее произвольного отключения.

4.10. Технология обслуживания граждан с помощью электронной системы управления очередью должна исключать возможность получения государственной и муниципальной услуги вне электронной очереди.

4.11. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

4.12. Время регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

5. Требования к организации сектора приема заявителей

5.1. В секторе приема заявителей предусмотрено 5 окон приема граждан.

5.2. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

5.3. Рабочее место сотрудника МКУ «МФЦ» обеспечивает ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

5.4. Рабочее место сотрудника МКУ «МФЦ» оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным

системам, печатающим и сканирующим устройствам, подключено к терминалу системы “Электронная очередь”.

5.5. Для сотрудника МКУ «МФЦ» и заявителя, находящегося на приеме, предусмотрены места для сидения и размещения документов. При необходимости сотрудник МКУ «МФЦ», осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями. Передача документов должна осуществляться без необходимости покидать рабочее место как сотрудником МКУ «МФЦ», так и заявителем.

5.6. В МКУ «МФЦ» организовано телефонное обслуживание.

Получатели государственных и муниципальных услуг имеют возможность получить по телефону необходимую информацию быстро и комфортно, в частности:

- соединение с сотрудником МКУ «МФЦ» происходит безотлагательно, либо в случае занятости всех операторов, система сообщает расчетное время ожидания;

- сотрудники МКУ «МФЦ» в случае, если не могут содержательно ответить на вопрос гражданина немедленно, обязаны перезвонить заинтересованному лицу в течение 24 часов.

6. Общие требования к помещению

6.1. Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам “Гигиеническим требованиям к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4. 1340-03”, помещение должно удовлетворять следующим требованиям: должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения, охранной сигнализацией, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

7. Требования к предоставлению государственных и муниципальных услуг

7.1. Государственные и муниципальные услуги в МКУ «МФЦ» предоставляются следующим способом:

- прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МКУ «МФЦ».

7.2. Для исполнения документ передается в:

- территориальный орган федерального органа исполнительной власти;
- орган исполнительной власти субъекта РФ;
- орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

Прием документов от заявителя в МКУ «МФЦ» осуществляется при личном обращении по следующему графику:

Понедельник	с 9.00 до 18.00
Вторник	с 9.00 до 18.00
Среда	с 9.00 до 20.00

Четверг	с 9.00 до 18.00
Пятница	с 9.00 до 18.00
Суббота	с 9.00 до 15.00
Воскресенье	ВЫХОДНОЙ

8. Требования к программным и аппаратным средствам, информационным системам МКУ «МФЦ»

8.1. МКУ «МФЦ» оборудуется программными и аппаратными средствами, позволяющими осуществить внедрение и обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационной системы МКУ «МФЦ».

8.2. Информационная система обеспечивает поддержку деятельности МКУ «МФЦ» по следующим направлениям:

а) информационно-справочное обеспечение деятельности МКУ «МФЦ» посредством:

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

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

б) документационное обеспечение деятельности МКУ «МФЦ» посредством:

- регистрации и хранения обращений заявителей в электронном виде;
- организации документооборота;
- формирование отчетных и статистических данных о деятельности МКУ «МФЦ».

8.3. Информационная система МКУ «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 исполнительной власти субъекта РФ, органами местного самоуправления и (или) организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

8.4. Взаимодействие с информационными системами органов, предоставляющих государственные услуги и органов, предоставляющих муниципальные услуги, являющимися сторонами соглашения о взаимодействии.

8.5. Взаимодействие с информационными системами Единого портала государственных и муниципальных услуг и региональных порталов государственных и муниципальных услуг.

9. Система показателей (характеристик) качества муниципальной услуги

- 9.1. При оценке качества услуги используются следующие критерии:
- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
 - результативность (эффективность) предоставления услуги.

№ п/п	Показатели качества муниципальной услуги	Значение индикатора, (ед. изм.)	Значение индикатора, (баллы)
1	Время ожидания в очереди (при наличии системы электронного управления очередью)	минута	15
2	Соблюдение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг	%	Не более 50
3	Уровень показателя качества муниципальной услуги	%	90
4	Уровень удовлетворенности и полноты услуги	%	90