

Стандарт качества услуг, предоставляемых бюджетным учреждением Сямженского муниципального района "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг, предоставляемых бюджетным учреждением Сямженского муниципального района "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Стандарт) распространяется на услуги, включенные в перечень услуг, предоставляемых бюджетным учреждением Сямженского муниципального района "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"(далее - Перечень),предоставление которых осуществляется на основании заключенных соглашений о взаимодействии.

Настоящий Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг, предоставляемых бюджетным учреждением Сямженского муниципального района "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – услуги МФЦ) в целом.

2. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления услуг, - Администрация Сямженского муниципального района.

3. Предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии со следующими нормативными актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 01.07.2011 № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

Постановление Правительства РФ от 03.10.2009 №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг».

II. Требования к содержанию услуги

4. Информирование населения о бюджетным учреждением Сямженского муниципального района "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – БУ СМР МФЦ) и предоставляемых им услугах осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта и Перечня в сети Интернет на официальном сайте БУ СМР МФЦ;

информационных стендов, размещенных по месту нахождения БУ СМР МФЦ.

информационной таблички (вывески) с указанием наименования, места нахождения, юридического адреса, режима работы, телефонных номеров БУ СМР МФЦ размещенной на входе в БУ СМР МФЦ, телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Получателями услуг являются юридические и физические лица (далее – заявители).

6. Требования к взаимодействию с заявителями.

БУ СМР МФЦ осуществляет свою деятельность по принципу «одного окна». Под принципом «одного окна» понимается такой порядок, в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется БУ СМР МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и соглашением о взаимодействии.

БУ СМР МФЦ осуществляет свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг.

Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

7. Требования к БУ СМР МФЦ.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение БУ СМР МФЦ делится на следующие функциональные сектора (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды, которые размещаются на видном, доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя исчерпывающей информацией о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

На информационных стендах в помещении БУ СМР МФЦ размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственных и муниципальных услуг;

перечень документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, и требования к ним;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления услуг;

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

порядок обжалования решений, действий (бездействия) работников уполномоченных органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

иная актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения заявителями государственных и муниципальных услуг.

Сектор информирования и ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов БУ СМР МФЦ. В секторе информирования и ожидания должно быть естественное и (или) искусственное освещение, окна должны быть оборудованы регулируемые устройствами типа жалюзи, занавесей. Помещения БУ СМР МФЦ необходимо оснастить оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

Сектор информирования и сектор ожидания БУ СМР МФЦ оборудуется стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов и обеспечивается образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В БУ СМР МФЦ организуется помещение для приема заявителей – сектор приема заявителей.

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.

Каждое рабочее место специалистов БУ СМР МФЦ рекомендуется оборудовать персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

При приеме заявителей предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости специалист БУ СМР МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, бланками документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

Здание БУ СМР МФЦ района располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта.

Здание МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование учреждения, а также информацию о режиме работы БУ СМР МФЦ. Информационные таблички (вывески) должны быть размещены рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

БУ СМР МФЦ должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда и мер противопожарной защиты по установленным нормам.

Помещения, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижнем этаже здания БУ СМР МФЦ.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы».

На территории, прилегающей к месторасположению здания БУ СМР МФЦ, предназначенного для приема заявителей в целях предоставления государственных или муниципальных услуг, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

8. Порядок оформления информации для граждан на Интернет-сайте.

В целях обеспечения доступа физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предоставление которых организовано в БУ СМР МФЦ, на Интернет-сайте должна содержаться следующая информация:

Наименование БУ СМР МФЦ режим работы БУ СМР МФЦ, контактная информация (адрес места нахождения, номера телефонов справочной службы, адрес электронной почты);

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в БУ СМР МФЦ;

ссылка на Единый портал государственных и муниципальных услуг (региональный раздел Единого портала государственных и муниципальных услуг);

стандарт качества услуг, предоставляемых БУ СМР МФЦ, утвержденный приказом руководителя МФЦ;

регламент работы БУ СМР МФЦ, утвержденный приказом руководителя МФЦ;

перечень дополнительных услуг, предоставляемых в БУ СМР МФЦ, а также прейскурант цен на такие услуги;

нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность БУ СМР МФЦ

БУ СМР МФЦ несет ответственность за актуальность и достоверность информации содержащейся на сайте Администрации Сямженского муниципального района, на сайте МФЦ .

9. Консультирование заявителей в БУ СМР МФЦ .

Консультирование заявителей осуществляется специалистами БУ СМР МФЦ при личном контакте с заявителями, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Специалисты БУ СМР МФЦ предоставляют консультации заявителям, в том числе:

осуществляют взаимодействие с заявителями по телефону (разъясняют порядок обращения в БУ СМР МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг и т.д.);

осуществляют консультирование заявителей по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных, муниципальных и дополнительных услуг в БУ СМР МФЦ;

осуществляют консультирование заявителей, представивших документы в БУ СМР МФЦ для получения государственной или муниципальной услуги, о ходе ее предоставления;

выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение государственных и муниципальных услуг;

оказывают заявителям помощь при заполнении документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг в БУ СМР МФЦ.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист МФЦ подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста БУ СМР МФЦ, принявшего телефонный звонок.

Консультирование по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных или муниципальных услуг в БУ СМР МФЦ осуществляется специалистами БУ СМР МФЦ в пределах положений, установленных административными регламентами предоставления данных государственных или муниципальных услуг.

Сведения о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги заявителю, представившему документы для получения данной услуги, предоставляются по получению от заявителя информации о дате и входящем номере поданного документа (в случае подачи комплекта документов – даты и входящего номера заявления). Заявителю предоставляются сведения о том, в какой стадии рассмотрения находится документ (заявление).

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Для предоставления детальной консультации по вопросу получения государственных или муниципальных услуг или при поступлении запроса заявителя, выходящего за рамки компетенции специалистов БУ СМР МФЦ, запрос заявителя может быть перенаправлен к представителям федеральных органов исполнительной власти (территориальных органов федеральных органов исполнительной власти), исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, осуществляющим предоставление государственных и муниципальных услуг на базе БУ СМР МФЦ (далее – участники БУ СМР МФЦ).

При перенаправлении письменного запроса заявителя специалисты БУ СМР МФЦ в обязательном порядке информируют заявителя о факте перенаправления и орган власти (организацию), которому запрос заявителя был направлен.

10. Требования к порядку предоставления услуг, к процедуре принятия решения о предоставлении услуг с учетом их специфики определяются в соответствии с административными регламентами взаимодействия с исполнительными органами государственной власти Вологодской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Вологодской области, органами местного самоуправления в Сямженском муниципальном районе при предоставлении услуг.

11. Показателями, характеризующими качество и объем услуг с учетом их специфики являются:

- сроки предоставления услуг;
- время ожидания в очереди на получение услуг;
- количество заявителей;
- количество отзывов, жалоб заявителей услуг;

уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

12. Требования к организации учета мнения заявителей о качестве услуг.

Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в БУ СМР МФЦ определяется в процессе осуществления ежеквартального мониторинга эффективности деятельности БУ СМР МФЦ (далее - мониторинг БУ СМР МФЦ).

Мониторинг БУ СМР МФЦ проводится Администрацией Сямженского муниципального района или по его заказу независимой организацией в форме:

вопросов получателей услуг;

анализа регламентирующих документов;

интервью с сотрудниками БУ СМР МФЦ должностными лицами органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, взаимодействующих с БУ СМР МФЦ в процессе предоставления услуг.

Отзывы и пожелания заявителей, полученные в ходе мониторинга БУ СМР МФЦ, в обязательном порядке учитываются при:

внесении изменений в административные регламенты взаимодействия с исполнительными органами государственной власти Вологодской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Вологодской области, органами местного самоуправления в Сямженском муниципальном районе при предоставлении услуг; формировании муниципального задания Учредителя БУ СМР МФЦ

III. Контроль за соблюдением Стандарта

Контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется Администрацией Сямженского муниципального района.

В обязанности Администрации Сямженского муниципального района по обеспечению качества и доступности предоставления услуг входят:

контроль за выполнением услуг в соответствии с настоящим Стандартом;

проведение ежеквартального мониторинга эффективности деятельности БУ СМР МФЦ. Ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта несет руководитель БУ СМР МФЦ.

