

ЧĂВАШ РЕСПУБЛИКИН
КАНАШ РАЙОН МУНИЦИПАЛЛА
ПЕРЛЕХЕН «ПАТШАЛАХПА
МУНИЦИПАЛИТЕТ ПУЛАШЕВЕ
КУРЕКЕН ТЕРЛЕ ЕНЕ ЦЕНТР»
ХАЙ ТЫТАМЛА УЧЕРЕЖДЕНИЕ



АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»
МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ КАНАШСКИЙ
РАЙОН ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ХУШУ

04.02 2013 2 №

Канаш хули

ПРИКАЗ

04.02 2013 № 2

город Канаш

**Об утверждении стандарта
качества предоставления
государственных и муниципальных
услуг**

Руководствуясь ст. Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 03.10.2009 № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров по предоставлению предоставления государственных (муниципальных) услуг» и постановлением Кабинета Министров Чувашской Республики от 17.06.2011 № 246 «О республиканской целевой программе «Снижение административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Чувашской Республике в 2011-2013 годах»

приказываю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления государственных (муниципальных) услуг автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» муниципального образования Канашский район» Чувашской Республики.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приказ вступает в силу с момента его подписания.

Руководитель АУ «МФЦ»

Канашского района

О.И. Губанова

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ» МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КАНАШСКИЙ РАЙОН

Общие положения

Стандарт комфортности предоставления автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» муниципального образования Канашский район Чувашской Республики разработан в целях обеспечения соблюдения требований к составу и качеству информации, предоставляемой МФЦ, а также местам предоставления услуг в помещениях МФЦ.

Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чувашской Республики и муниципального образования Канашский район, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

В целях формирования благоприятного имиджа МФЦ, приказом руководителя вводится единый стиль в МФЦ.

Стандарт состоит из следующих разделов:

- Организация информирования, приёма и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг;
- Требования к сотрудникам МФЦ;
- Требования к зданию МФЦ;
- Требования к оборудованию МФЦ.

Раздел I. Организация информирования, приёма и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг

Организация информирования, приема и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- время информирования и консультирования по телефону не превышает 20 минут;
- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не превышает 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 45 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут;
- пропускная способность центра составляет не менее 4 человек в час работы одного окна;
- срок ответа на письменное обращение заявителя не превышает 30 дней с момента получения обращения.

1.1. Организация информирования заявителей.

1.1.1. Информирование заявителей о деятельности МФЦ осуществляется устно или письменно с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет (путем размещения информации на сайте МФЦ, на региональном портале государственных и муниципальных услуг Челябинской области, на официальных сайтах участников МФЦ и иных организаций и учреждений);
- информационных киосков и информационных стендов, расположенных в центре;
- средств массовой информации, в т.ч. рекламного характера;
- печатных информационных материалов (брошюры, буклеты и т.д.).

Сведения о местонахождении, часах работы, телефонах, официальном сайте, адресах электронной почты МФЦ так же могут размещаться:

- на телевидении в виде тематических сюжетов и роликов;
- на информационных стендах в помещениях участников МФЦ, исполнительных органов местного самоуправления города Троицка и иных учреждений и организаций.

1.2. Требования к составу информации о предоставлении услуг через МФЦ на официальном сайте МФЦ и в информационных киосках.

1.2.1. На официальном сайте МФЦ, в информационных киосках и на информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуг;
- тексты административных регламентов предоставления услуг с приложениями (в текстовом виде и в виде блок-схем);
- 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;
- срок принятия решения о предоставлении услуг;

- порядок информирования о результате услуги;
- информация о размере платы за предоставление услуг, или об их 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. Организация консультирования заявителей

1.3.1. Консультации о порядке предоставления услуг осуществляются специалистами МФЦ:

- при личном обращении;
- по письменным обращениям;
- по телефону;
- по электронной почте.

Первичное консультирование при личном обращении заявителя в МФЦ осуществляется специалистом центра (консультантом) в секторе информирования, который:

- информирует о часах работы МФЦ, о перечне услуг, оказываемых на базе МФЦ, о порядке организации приема, о правилах пользования системой электронной очереди, о способах получения и местах размещения информации по вопросам предоставления услуг;
- оказывает помощь при использовании заявителями системы электронной очереди и информационных киосков.

При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя, в срок установленный настоящим стандартом.

При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, ответственные за информирование подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени ответственного за информирование, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в трехдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.2. 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;
- срок принятия решения о предоставлении услуг;
- основания отказа в получении услуг и основания для их прекращения (приостановления);
- порядок информирования о результате услуг;
- информация о размере платы за предоставление услуг, или о её отсутствии;
- название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг;
- время приема и выдачи документов сотрудниками МФЦ;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, в ходе предоставления услуг.

1.4. Организация приема заявителей с использованием системы электронного управления очередью

1.4.1. Организация приема заявителей осуществляется с использованием систем электронного управления очередью (далее – электронная очередь). Электронная очередь функционирует в течение всего времени приема заявителей.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителей в очереди;
- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- возможность отображения статуса очереди;
- формирование отчетов по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания, обслуживания, загруженности специалистов центра и другой статистической информации.

1.4.2. Алгоритм работы электронной очереди:

Терминалы электронной очереди располагаются при входе в помещение МФЦ (оснащаются соответствующими указателями). Заявитель обращается к терминалу, выбирает требуемую услугу, регистрируется и получает талон, в котором обозначены:

- полное наименование МФЦ;
- дата и время выдачи талона;
- наименование услуги;
- номер очереди;

В зале ожидания расположены информационные экраны (мониторы, табло) на которых отображается информация о номере очереди последних вызванных заявителей, и к какому окну (кабине) должен обратиться заявитель с соответствующим номером очереди.

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.

1.5. Организация приема заявителей по предварительной записи

1.5.1. Заявителям предоставляется возможность предварительной записи, следующими способами:

- по телефону;
- по электронной почте;
- через официальный сайт МФЦ.

1.5.2. Предварительная запись осуществляется путём регистрации обращения заявителя в системе электронной очереди.

Раздел II. Требования к сотрудникам МФЦ

2.1. Все сотрудники МФЦ должны иметь личные идентификационные карточки (бейджи).

2.2. Одежда и обувь сотрудников МФЦ должна быть классического стиля, неяркой расцветки, соответствовать фирменному стилю МФЦ.

Раздел III. Требования к зданию МФЦ

3.1. Размещение МФЦ

3.1.1. Здание располагается в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

3.1.2. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания МФЦ, оборудуется указателями.

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

3.2. Оформление входа в здание МФЦ

3.2.1. Центральный вход в здание МФЦ оборудуется:

- лестницей с поручнями и пандусами, проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для лиц с ограниченными возможностями, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;
- информационной табличкой, содержащей данные о наименовании и графике работы МФЦ, его телефонах;
- осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени центра ознакомиться с содержанием информационной таблички.

3.2.2. Помещения центра оснащаются системами видеонаблюдения и охраны, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Раздел IV. Требования к оборудованию МФЦ

4.1. Оборудование сектора информирования

4.1.1. Сектор информирования, оборудуется информационными стендами и информационными киосками. На информационных стендах размещается актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения услуг.

4.1.2. Стенды освещены, хорошо просматриваемы и функциональны. Оборудуются «карманами», в которых размещаются информационные материалы, бланки заявлений для получения услуг и бланки организации, принимающей плату за предоставление услуг.

4.1.3. В секторе информирования размещается книга жалоб и предложений.

4.2. Оборудование сектора ожидания

4.2.1. Сектор ожидания оснащается стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется с учетом не менее 2-х мест на одно окно приема. В секторе ожидания размещаются информационные табло электронной очереди, периодические печатные издания, информационные буклеты.

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

4.2.3. Табло системы электронной очереди размещено так, чтобы его было видно из любой точки сектора ожидания.

4.3. Оборудование сектора приема МФЦ

4.3.1. Сектор приема МФЦ оборудуется окнами приема и выдачи документов.

4.3.2. Количество одновременно работающих окон обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

4.3.3. Окна приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера окна;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

4.3.4. Каждое рабочее место специалиста оборудуется необходимой компьютерной и офисной техникой.