



Стандарт качества услуг,  
предоставляемых муниципальным автономным учреждением  
«Многофункциональный центр по предоставлению государственных  
и муниципальных услуг с. Малая Пурга»

I. Общие положения

1. Стандарт качества услуг, предоставляемых муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг с. Малая Пурга (далее - Стандарт) распространяется на услуги, включенные в перечень услуг, предоставляемых Муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг с. Малая Пурга» (далее - Перечень), утвержденный Администрацией муниципального образования «Малопургинский район».

Настоящий Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг, предоставляемых Муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг с. Малая Пурга» (далее – услуги МФЦ) в целом.

2. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию предоставления услуг - Администрация муниципального образования «Малопургинский район».

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

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ) ("Российская газета", N 237, 25.12.1993);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст.3822, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003, «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» №168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010 №31, ст.4179);

Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская га-

зета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006);  
Федеральный закон от 01.07.2011 № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» ("Российская газета", N 142, 04.07.2011)

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» («Российская газета» от 14.10.2009 №194, «Собрание законодательства РФ» от 12.10.2009 №41 ст.4782).

## II. Требования к содержанию услуги

4. Информирование населения о муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг с. Малая Пурга» (далее – МФЦ) и предоставляемых им услугах осуществляется посредством:

публикации настоящего Стандарта и Перечня в средствах массовой информации;

публикации настоящего Стандарта и Перечня в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования «Малопургинский район», официальном сайте МФЦ;

информационных стендов, размещенных по месту нахождения МФЦ;

информационной таблички (вывески) с указанием о наименовании, о месте нахождения, юридическом адресе, режиме работы, телефонных номерах и адресе электронной почты справочной службы МФЦ, размещенной на входе в здание;

справочно-информационного киоска;

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.

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 МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и соглашениями о взаимодействии.

МФЦ осуществляют свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг.

Время ожидания в очереди для получения информации (консультаций) заявителем не превышает 15 минут, время ожидания в очереди для подачи доку-

ментов не превышает 45 минут, время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут.

#### 7. Требования к МФЦ.

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

- а) сектор информирования;
- б) сектор ожидания;
- в) сектор приема заявителей.

Сектор информирования 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 МФЦ размещается следующая информация:

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

текст административного регламента с приложениями;

блок-схемы и краткое описание порядка предоставления 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;

схема размещения специалистов и режим приема заявителей;

таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, времени приема документов;

основания для отказа в предоставлении услуг;

порядок информирования о ходе предоставления услуг;

порядок получения консультаций;

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

порядок досудебного 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.

б) справочно - информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в МФЦ;

в) информационное табло.

В секторе информирования ведется книга жалоб и предложений.

Сектор ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов МФЦ. В секторе ожидания должно быть естественное и (или) искусственное освещение. Помещения должны быть оснащены оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

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

В МФЦ организуются помещения 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 МФЦ оборудуется 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 МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, бланками документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

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

Здание МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг с. Малая Пурга», а также информацию о режиме работы МФЦ.

Информационные таблички (вывески) должны быть размещены рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

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

Помещения, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания 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 помещения МФЦ, предназначенного для приема заявителей в целях предоставления государствен-

ных 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 МФЦ, на Интернет-сайте должна содержаться следующая информация:

наименование МФЦ, режим работы, контактная информация (адрес места нахождения (схема проезда), номера телефонов справочной службы, адрес электронной почты);

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

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

Стандарт качества услуг, предоставляемых в МФЦ, утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Малопургинский район»;

регламент работы МФЦ, утвержденный руководителем МФЦ;

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

нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ.

На Интернет-сайте предусматривается возможность записи на прием в МФЦ, а также возможность дистанционного получения консультации по вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

МФЦ несет ответственность за актуальность и достоверность содержащейся на сайте информации.

#### 9. Консультирование заявителей в МФЦ.

Консультирование заявителей осуществляется специалистами МФЦ при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Специалисты МФЦ предоставляют консультации заявителям, в том числе: осуществляют взаимодействие с заявителями по телефону (ведут запись на прием в МФЦ, разъясняют порядок обращения в МФЦ для получения государственных или муниципальных услуг и т.д.);

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

осуществляют консультирование заявителей, представивших документы в 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 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 МФЦ, принявшего телефонный звонок.

Консультирование по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных или муниципальных услуг в МФЦ осуществляется специалистами 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 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 МФЦ (далее – участники МФЦ).

При перенаправлении письменного запроса заявителя специалисты 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 Удмуртской Республики, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Удмуртской Республике, органами местного самоуправления в Удмуртской Республике 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 МФЦ определяется в процессе осуществления ежеквартального мониторинга эффективности деятельности МФЦ (далее – мониторинг).

Мониторинг проводится Муниципальным автономным учреждением «Многofункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг с. Малая Пурга» в форме:

вопросов получателей услуг;  
анализа регламентирующих документов;  
интервью с сотрудниками МФЦ и должностными лицами органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, взаимодействующих с МФЦ в процессе предоставления услуг.

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

внесении изменений в административные регламенты взаимодействия с исполнительными органами государственной власти Удмуртской Республики, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Удмуртской Республике, органами местного самоуправления в Удмуртской Республике при предоставлении услуг;

формировании муниципального задания Учредителя МАУ МФЦ.

В ежеквартальный отчет о ходе выполнения муниципального задания МФЦ включает информацию о перечне реализованных мероприятий по учету отзывов и пожеланий заявителей.

### III. Контроль за соблюдением Стандарта

Контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется Администрацией муниципального образования «Малопургинский район». В обязанности Администрации муниципального образования «Малопургинский район» по обеспечению качества и доступности предоставления услуг входят:

контроль за выполнением услуг в соответствии с настоящим Стандартом;  
подготовка и утверждение муниципального задания МФЦ.

Ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта несет директор МФЦ.

---