



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО, ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ И ТОРГОВЛИ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

П Р И К А З

от « 14 » 01 2015 г

г. Грозный

№ 03-П

об утверждении Стандарта комфортности обслуживания посетителей в ГБУ «РМФЦ»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения комфортности обслуживания посетителей на базе ГБУ «РМФЦ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Стандарт комфортности обслуживания посетителей в ГБУ «РМФЦ» (Приложение №1).
2. Начальнику отдела автоматизации рабочего процесса Цугаеву М.Р. разместить приказ с приложением на сайте ГБУ «РМФЦ».
3. Начальникам отделов ознакомить работников с данным приказом.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Ахмадова Ш.С.

Директор

И.Х. Шовхалов

**Стандарт комфортности обслуживания посетителей на базе
Государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики
«Республиканский многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07. 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом Государственного бюджетного учреждения Чеченской Республики «Республиканский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ «РМФЦ»).

1.2. Стандарт комфортности распространяется на услуги, предоставляемые населению в ГБУ «РМФЦ» и устанавливает основные положения, определяющие качество и комфортность предоставляемых услуг.

1.3. Область применения Стандарта комфортности — регулирование взаимоотношений между получателями услуги и участниками ГБУ «РМФЦ».

2. Требования к графику приема посетителей

2.1. Режим работы:

В ГБУ «РМФЦ» устанавливается режим рабочего времени с 09.00 до 18.00 с понедельника по пятницу, выходные дни – суббота, воскресенье. График (режим) работы ГБУ «РМФЦ» может быть пересмотрен директором ГБУ «РМФЦ» с целью создания наиболее благоприятных условий по обслуживанию клиентов.

2.2. В случае открытия отделов (филиалов) в сельских населенных пунктах или организации уполномоченным МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг в привлекаемых организациях прием заявителей осуществляется из расчета работы не менее 3 дней в неделю и не менее 6 часов в день.

**3. Требования к помещению и размещению
многофункционального центра**

3.1. Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный

вход. В случае расположения многофункционального центра на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

3.2. Здание (помещение) многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

3.3. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

3.4. В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

3.5. Помещения МФЦ в соответствии с законодательством РФ должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

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

3.7. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

1. сектор информирования и ожидания;

2. сектор приема заявителей.

4. Требования к организации сектора информирования и ожидания

4.1. Сектор информирования должен быть оборудован:

4.1.1. информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;

- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

- 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 принятия решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов,

предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

- информацию о предусмотренной законодательством РФ ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункциональных центров, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ и положениями пунктов 29-31 Правил организации деятельности МФЦ (далее — привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

- режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта РФ;

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

Информационный стенд должен располагаться в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей) месте, представлять информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды могут быть настольными, напольными, настенными и могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной или муниципальной услуги.

4.1.2. 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 и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

4.1.3. платежным терминалом (терминалом для электронной оплаты), представляющим собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автономном режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;

4.1.4. стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками) и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

4.2. Консультация и информация о государственной или муниципальной услуге может быть получена с использованием телефонной связи по телефону 8 (8712) 29-41-79.

4.3. В секторе информирования и ожидания предусматривается не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте 4.1.1. настоящего пункта.

4.4. Сектор информирования и ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для:

- а) регистрации заявителя в очереди;
- б) учета заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- в) отображения статуса очереди;
- г) автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику центра;
- д) формирования отчетов о посещаемости центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

4.5. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

4.6. В секторе информирования и ожидания очереди должна быть установлена система звукового информирования.

5. Требования к организации сектора приема

5.1. 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.

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

5.3. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.

5.4. Сотрудники центра обеспечиваются личными нагрудными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

5.5. Пропускная способность центра должна составлять не менее 4 человек в час работы одного окна.

5.6. В многофункциональном центре может быть также организовано предоставление:

- заявителям дополнительных (сопутствующих) услуг, как нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризонавой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам;

- услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг;

- услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.7. Обращение заявителей в МФЦ может осуществляться по предварительной записи.

5.8. При предоставлении государственных и муниципальных услуг должны обеспечиваться следующие условия обслуживания заявителей: время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут, прием заявителей осуществляется не менее 5 дней в неделю.

6. Требования к уровню кадрового обеспечения

6.1. Укомплектованность штатов — 100%.

6.2. Образовательный уровень работников — допускаются лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, отвечающее требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей работников.

6.3. Навыки работы с персональным компьютером — все работники должны иметь навыки работы с персональным компьютером.

7. Прочие условия

По всем вопросам, не нашедшим отражение в данном стандарте, необходимо руководствоваться положениями постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Согласовано:

Начальник
административно-правового отдела



Оздиев С. А.