


**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор МАУ «МФЦ»  
Нижевартковского района  
 Е.И. Шатских

"14" октября 2014 г.

## **СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**на базе муниципального автономного учреждения  
Нижевартковского района «Многофункциональный центр по  
предоставлению государственных и муниципальных услуг»**

### **I. Общие положения**

1.1. Стандарт комфортности разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"; Уставом муниципального автономного учреждения Нижевартковского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения Нижевартковского района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) распространяется на государственные и муниципальные услуги, предоставляемые населению и юридическим лицам на базе МФЦ.

1.3. Настоящий стандарт обеспечивает соблюдение обязательных требований к удобству и комфорту получателей государственных и муниципальных услуг при обращении в МФЦ.

### **II. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение**

2.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

- Устав учреждения;

- инструкции, регламенты, которые определяют процесс предоставления услуг, а также методы их предоставления и контроля;
- штатное расписание;
- правила внутреннего распорядка;
- должностные инструкции.

### **III. Требования к графику приема посетителей**

3.1. Режим работы МФЦ определяется со следующим графиком:  
Понедельник – Пятница с 8:00 до 20:00  
Суббота с 9:00 до 15:00  
Воскресенье выходной.

### **IV. Требования к помещению и размещению**

4.1. МФЦ располагается в отдельном стоящем здании, а удаленные рабочие места в администрациях сельских поселений и оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование, а также информацию о режиме работы МФЦ.

4.2. Здание МФЦ располагается в шаговой доступности – около 5 минут от остановки общественного транспорта.

4.3. Здание обеспечивается системой кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и иными и иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

4.4. Вход в здание МФЦ и выход из него оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок. Размеры коридоров в помещении МФЦ позволяют свободно передвигаться детским и инвалидным коляскам.

4.5. В МФЦ предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

4.6. На территории, прилегающей к МФЦ, расположена бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества получателей государственных и муниципальных услуг. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделяется не менее 10 процентов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

4.7. В помещении МФЦ условно оборудованы сектора:

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей, оборудованный в виде окон.

## **V. Требования к организации сектора информирования и ожидания**

5.1. Под сектор информирования и ожидания очереди отведена часть операционного зала, площадь которого определяется в зависимости от количества граждан, обращающихся в МФЦ.

5.2. Габаритные размеры, очертания и свойства сектора информирования и ожидания определены с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы сотрудников МФЦ, а также для комфортного обслуживания посетителей.

5.3. В секторе информирования и ожидания имеется естественное и искусственное освещение, помещение оснащено оборудованием для поддержания температуры воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

5.4. Сектор оборудован стульями, креслами, столами для возможности оформления документов.

5.5. В секторе установлена система управления очередью и звукового информирования.

5.6. В секторе размещено устройство для ксерокопирования документов.

5.7. Сектор оборудован информационными стендами и демонстрационными системами, которые расположены в доступном для просмотра месте, представляют информацию в удобной для восприятия форме и содержат актуальную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг.

5.8. В секторе информирования и ожидания установлен информационный киоск со справочно-информационными системами, который оборудуется выходом в интернет.

5.9. В МФЦ организована работа по поддержанию в актуальном состоянии портала государственных услуг, с помощью которого граждане могут получить всю информацию о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ, и режиме его работы.

## **VI. Требования для организации сектора приема граждан**

6.1. В помещении МФЦ организован сектор приема граждан «зального» типа, при этом части помещения отделены перегородками в виде окон.

6.2. Для работника МФЦ и гражданина, находящегося на приеме, предусмотрены места раскладки документов. Передача документов осуществляется без необходимости покидать место.

6.3. Рабочее место работника МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам, а также ему обеспечена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

6.4. В МФЦ организована телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц.

## **VII. Требования к организации и ведению приема заявителей**

7.1. Прием заявителей ведется в порядке электронной очереди в дни и часы, рекомендуемые настоящим Стандартом.

7.2. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется, в том числе по предварительной записи.

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

7.4. В многофункциональном центре организуются каналы связи, защищенные в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, телефонной линии, а также автоматизированной информационной системы многофункционального центра.

## **VIII. Требования к организации телефонного взаимодействия с получателями государственных и муниципальных услуг**

8.1. Для получателей государственных и муниципальных услуг предоставляется возможность получить по телефону необходимую информацию быстро и комфортно, в частности:

- соединение с сотрудником МФЦ, которое должно происходить не позже пятого телефонного зуммера;
- в случае если сотрудники МФЦ не могут содержательно ответить на вопрос гражданина немедленно, они обязаны перезвонить заинтересованному лицу в течение 48 часов;
- допускаются не более двух переадресаций звонка к сотруднику МФЦ, который может содержательно ответить на вопрос гражданина.

## **IX. Показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг**

9.1. Основными показателями, влияющими на доступность и качество предоставления государственных и муниципальных услуг, являются:

- степень удовлетворенности физических и юридических лиц качеством предоставления государственной и муниципальной услуги;
- соблюдение сроков исполнения услуги;
- количество заявителей, получивших муниципальную услугу;
- количество нарушений установленных требований к качеству услуги.

## **X. Требования к уровню кадрового обеспечения**

10.1. Учреждение укомплектовано необходимым количеством работников в соответствии со штатной численностью.

10.2. Каждый работник имеет соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей.

10.3. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к заявителям услуг максимальную вежливость и внимание.

## **XI. Дополнительные требования**

11.1. Возможность оплаты непосредственно в МФЦ государственных пошлин, коммунальных и других платежей – платежные терминалы для оплаты государственных пошлин (банкомат) и (или) наличие окна кредитной организации (банка).

11.2. Доступ к справочным правовым системам на безвозмездной основе.

11.3. Обеспечение охраны МФЦ, наличие видеокамер в зале ожидания.

11.4. Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в МФЦ осуществляются бесплатно.

11.5. Услуги местной связи общего пользования.