УТВЕРЖДЕН

приказом директора

БУ «МФЦ»

от 10.05.2016 № 30

**Стандарт качества услуг,**

**предоставляемых бюджетным учреждением Кичменгско-Городецкого муниципального района «Многофункциональный центр организации и оказания государственных и муниципальных услуг»**

**(БУ «МФЦ»)**

**I. Общие положения**

1.1. Стандарт качества услуг, предоставляемых бюджетным учреждением Кичменгско-Городецкого муниципального района «Многофункциональный центр организации и оказания государственных и муниципальных услуг » (далее – Стандарт, Учреждение) распространяется на услуги, предоставление которых осуществляется на основании соглашений о взаимодействии с органами власти, заключенных на основании договора об организации предоставления государственных и муниципальных услуг от 01.07.2015 № 20 между Уполномоченным МФЦ и Учреждением и услуги, утвержденные Постановлениями администрации.

Настоящий Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг, предоставляемых Учреждением в целом.

1.2. Орган местного самоуправления, ответственный за контроль качества предоставления услуг Учреждения - Администрация Кичменгско-Городецкого муниципального района.

1.3. 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 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

**II. Требования к содержанию услуги**

2.1. Информирование населения об Учреждении и предоставляемых им услугах осуществляется посредством:

публикаций в средствах массовой информации; публикаций в сети Интернет на официальном сайте администрации Кичменгско-Городецкого муниципального района, сайте Учреждения;

информационных стендах, размещенных в помещении Учреждения;

информационной таблички (вывески) с указанием о наименовании, о месте нахождения, режиме работы, телефонных номерах – Учреждения, размещенной на входе в помещение Учреждения;

информационных табло;

телефонного обслуживания граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

информационных материалов, распространяемых среди населения района.

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

2.3. Требования к взаимодействию с заявителями.

Учреждение 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 Учреждением без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления.

Учреждение осуществляет свою деятельность для заявителей бесплатно, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг.

Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не превышает 15 минут, время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут, время ожидания в очереди для получения результата услуги не превышает 15 минут.

2.4. Требования к Учреждению.

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

а) сектор информирования;

б) сектор ожидания;

в) сектор приема заявителей

Сектор информирования включает в себя:

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

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

На информационных стендах и информационных стойках в помещении Учреждения 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 органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

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

б) информационные табло.

Сектор ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Учреждения. В секторе ожидания должно быть естественное и (или) искусственное освещение, окна должны быть оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи, занавесей. Помещение Учреждение должно быть оснащено оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений.

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

В Учреждение 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 Учреждение 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 для оформления документов. При необходимости специалист Учреждения, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, бланками документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

Помещение Учреждение располагается в пешеходной доступности - не более 10 минут от остановок общественного транспорта.

Помещение Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование, а также информацию о режиме работы Учреждения.

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

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

Помещения Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности.

На территории, прилегающей к месторасположению помещения Учреждения, предназначенного для приема заявителей в целях предоставления государственных или муниципальных услуг, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. Обеспечена равная доступность (парковка, пандусы).

2.5. 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 Учреждении, на Интернет-сайте Учреждения должна содержаться следующая информация:

наименование Учреждения, режим его работы, контактная информация (адрес места нахождения, номера телефонов, адрес электронной почты);

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

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

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

нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

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

2.6. Консультирование заявителей в Учреждении.

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

Специалисты Учреждения предоставляют консультации заявителям, в том числе:

осуществляют взаимодействие с заявителями по телефону (разъясняют порядок обращения в Учреждение 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 Учреждении;

осуществляют консультирование заявителей, представивших документы в Учреждение 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 Учреждении.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Учреждения 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 Учреждения, принявшего телефонный звонок.

Консультирование по общим вопросам, касающимся порядка, способов предоставления государственных или муниципальных услуг в Учреждении осуществляется специалистами Учреждения в пределах положений, установленных административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг.

Сведения о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги заявителю, представившему документы для получения услуги, предоставляются при получении 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 Учреждения, 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 Учреждения.

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

2.7. 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 Кичменгско-Городецком муниципальном районе при предоставлении услуг.

2.8. 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.

2.9. Требования к организации учета мнения заявителей о качестве услуг.   
 Уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг в Учреждении осуществляется ИАС МКГУ ежемесячного оценки качества предоставления услуг.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг Учреждением проводится администрацией Кичменгско-Городецкого муниципального района или по его заказу независимой организацией в форме:

опросов получателей услуг;

анализа регламентирующих документов;

интервью с сотрудниками Учреждения и должностными лицами органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, взаимодействующих с Учреждением в процессе предоставления услуг.

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

внесении изменений в административные регламенты взаимодействия с органами власти Кичменгско-Городецкого муниципального района Вологодской области при предоставлении услуг;

формировании муниципального задания Учредителем Учреждению.

**III. Контроль за соблюдением Стандарта**

Контроль за соблюдением настоящего Стандарта осуществляется непосредственно руководителем Учреждения.