У Т В Е Р Ж Д А Ю:
Директор МКУ г.о.Шуя «МФЦ»

_____ Н.В.Евграфова

10.01.2019 года

ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ
(Приказ № 1/5 от 10.01.2019 года)

Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального казённого учреждения городского округа Шуя «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общее положения

1. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг) на базе муниципального казённого учреждения городского округа Шуя «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ, учреждение) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к удобству и комфорту получателей услуг при обращении в МФЦ за предоставлением услуг и в целях улучшения условий труда работников Учреждения.

2. Предоставление услуг разработан и осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в действующей редакции);
- Постановлением Администрации городского округа Шуя № 1235 от 27.09.2011 года «О создании муниципального автономного учреждения городского округа Шуя «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом Учреждения.

2. СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ

1. Требования к размещению и внешнему виду мест предоставления услуг

1.1. Здание, в котором расположен МФЦ, располагается в 3 - 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

1.2. Помещение МФЦ располагается на втором этаже здания (строения) ТЦ «Московский».

2. Требования к парковочным местам

2.1. Здание, в котором расположен МФЦ оборудовано стоянками для автомобильного транспорта граждан получателей услуг.

2.2. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества получателей услуг, обращающихся в МФЦ. При расчете количества парковочных мест за основу принимается количество посещений граждан за определенный период.

2.3. Вход в здание МФЦ оборудованы лестницей с поручнями, пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.4. Предоставляется бесплатный доступ получателей услуг к парковочным местам.

3. Оформление входа в зал

3.1. Помещение в МФЦ имеет общий вход и запасной пожарный выход.

3.2. Здание, в котором расположен МФЦ, оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании МФЦ.

3.3. Информационная табличка размещается на фасаде здания ТЦ «Московский», в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

3.4. Вход в знание оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течении рабочего времени центра ознакомится с информационной табличкой.

4. Требования к помещениям для получателей услуг

4.1. Прием заявлений осуществляется в специально выделенных окнах для этих целей. Вход и выход из помещений оборудован соответствующими указателями.

В местах предоставления услуг на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Учреждения.

4.2. Помещение МФЦ оборудовано:

- системой вентиляции и кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой;
- средствами порошкового пожаротушения;
- системой охраны;
- системой видеонаблюдения, с возможностью видеозаписи (операционный зал).

4.3. Помещение МФЦ соответствует СанПин 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы.

4.4. Помещение МФЦ состоит из нескольких функциональных секторов:

- сектор информирования;
- сектор ожидания;
- сектор приема заявителей;

5. Требования к сектору ожидания

5.1. В секторе ожидания обеспечено естественное и искусственное освещение.

5.2. Сектор ожидания оборудован стульями, столами, (стойками), электронной системой управления очередью.

Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании МФЦ, а столы для заявителей с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. На столах для письма размещаются газеты, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты) для создания комфортных условий ожидания.

5.3. Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Заявитель может самостоятельно осуществлять запись в электронную очередь, а также с помощью администратора в МФЦ.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителя в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между администраторами МФЦ;

г) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

5.4. Электронная система управления функционирует в течении всего времени приема граждан и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками МФЦ.

5.5. В секторе ожидания установлена система звукового информирования, которая может так же применятся для информирования престарелых и слабовидящих граждан.

5.6. Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг или организаций;
- получение талона с реквизитами: наименование МФЦ, наименованием выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;
- когда оператор освобождается на центральном информационном табло и на табло оператора напротив номера оператора высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору;

Если после повторного вызова заявитель не подходит к оператору система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

5.7. Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов (получении результатов оказания услуги) осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов) или результата оказания услуги (конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

5.8. В секторе ожидания:

а) размещен платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных услуг;

б) в свободном доступе находится формы (бланки) документов, необходимых для получения услуг;

в) размещено устройство для ксерокопирования документов. Дополнительная услуга оказывается в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором МФЦ;

г) в секторе ожидания также предусмотрена зона отдыха для детей.

6. Требования к сектору информирования

6.1. Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от сектора ожидания.

6.2. Места в секторе информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, включает в себя:

а) информационные стенды

Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения услуг, предоставляемых в МФЦ, в том числе:

- о перечне услуг;
- о перечнях документов, необходимых для получения услуг;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением услуг, порядке их уплаты;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);
- административные регламенты предоставления услуг (или краткие формы по каждому административному регламенту, содержащие ключевую информацию для потребителей услуг);
- график (режим) работы МФЦ, номера единого справочного телефона, адрес официального Интернет сайта и электронной почты МФЦ;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты;
- почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов органов исполнительной власти Ивановской области и органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении услуг;
- образцы заполнения форм бланков;
- другие информационные материалы, необходимые для получения услуг в МФЦ;

б) информационный киоск (Информат) – программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации об услугах в ходе их предоставления в МФЦ.

Информат дает возможность заявителю обращаться за информацией в любое время работы МФЦ, предоставляет заявителям МФЦ следующие возможности:

- заполнение и распечатка заполненных форм заявлений для всех услуг, предоставляемых в МФЦ;
- экспортирование полученных данных в различные форматы, отправка на компьютер или на электронную почту;
- предоставление разного рода справочной информации-о процедурах предоставления услуг, адресные и телефонные книги органов власти и органов местного самоуправления, предоставление различного рада новостей, организация доступа к сети Интернет и другое.

6.3. В секторе информирования располагается сотрудник МФЦ, который осуществляет организационную и консультационную помощь гражданам и организациям, обратившимся в МФЦ для получения услуг.

6.4. В секторе информирования находится книга жалоб и предложений.

7.Требования к порядку приема заявителей при предоставлении услуг

7.1. Прием заявителей в МФЦ ведется в соответствии с графиком работы, предусмотренным разделом 8.1. настоящего Стандарта.

7.2. При предоставлении услуг соблюдается следующие временные режимы, относящиеся к порядку приема заявителей.

Наименование временного режима	**Максимальная величина временного режима**
Время ожидания в очереди при подаче запроса о получении консультации по вопросу предоставления услуг	15 минут
Время ожидания в очереди для получения результатов предоставления услуг	15 минут
Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуг	15 минут
Время ожидания при обращении за предоставлением услуги по предварительной записи	15 минут (с момента времени, на который была осуществлена запись)

7.3. Все сотрудники МФЦ должны иметь личные идентификационные карточки (бейджи) с указанием их Ф.И.О. и должности. Одежда и обувь сотрудников МФЦ должна быть классического стиля, неяркой расцветки, соответствовать фирменному стилю МФЦ.

7.4. Для работников МФЦ и заявителя, находящегося на приеме, предусмотрены места для сидения и раскладки документов. Передача документов должна осуществляться без необходимости покидать место как работником, так и заявителем.

7.5. Рабочее место работника МФЦ оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

8. График (режим) работы МФЦ

8.1. Прием заявителей при предоставлении услуги осуществляется в соответствии с графиком:

Дни недели	**Время приема заявлений и документов от заявителей**	**Время выдачи запрашиваемых документов (мотивационных отказов) заявителям**	**Время обработки и учета обращений заявителей**	**Перерыв**
Понедельник	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями
Вторник	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	
Среда	8.30 - 20.00	8.30 - 20.00	8.30 - 20.00	
Четверг	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	
Пятница	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	8.30 - 18.30	
Суббота	Каждая 1 и 3 суббота месяца с 9.00 до 13.00			
Воскресенье	выходной			

8.2. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется также по предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться по телефону центра телефонного информирования МФЦ, посредством обращения через официальный сайт МФЦ в сети Интернет.

8.3. Прим предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время предоставления документов.

Предварительная запись осуществляется путем регистрации обращения заявителя на предварительную запись в системе электронной очереди, заявителю сообщается время приема в МФЦ, при личном обращении заявителю выдаётся талон-подтверждение.

8.4. График (режим) работы в МФЦ может быть изменен директором МФЦ с учётом природно-климатических условий территории, анализа графика (режима) работы участников МФЦ, при этом прием заявителей на базе МФЦ осуществляется не менее чем на 60 часов в неделю по всем услугам, предоставляемым на базе МФЦ.

9. Требования к организации телефонного взаимодействия с получателями услуг

9.1. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим «on-line») являются специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информирование:

- сотрудники МФЦ;
- специалисты органов исполнительной власти Ивановской области и органов местного самоуправления, участвующие в предоставлении услуг.

9.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, в рамках своей компетенции, подробно и вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводится без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

9.3. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МФЦ, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

9.4. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования – не более 15 минут.

9.5. При возможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы. Телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое лицо МФЦ, участвующие в предоставлении услуг.

10. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к работникам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий граждан

При обслуживании престарелых граждан и граждан с ограниченными физическими возможностями работники МФЦ должны быть предельно тактичными, собранными и внимательными.

10.1. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор должен незамедлительно выйти и, если у пандуса находится посетитель, передвигающийся в инвалидной коляске, без сопровождающего лица, помочь ему проехать до стойки регистрации.

Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор должен взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема документов в соответствии с талоном электронной очереди, при необходимости помогает ему при оплате государственной пошлины, платы через установленный в МФЦ платёжный терминал.

Завершив обслуживание заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, универсальный специалист должен попрощаться и пригласить работника, ответственного за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратора, который должен сопроводить заявителя до улицы.

10.2 Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

При обращении в МФЦ незрячего или слабовидящего человека работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор должен обозначить себя перед заявителем (если он без сопровождающего), выяснить его потребности, помочь взять талон на получение услуг и сопроводить до окна приема заявителей, при необходимости помогает заявителю при оплате государственной пошлины, платы через установленный в МФЦ платёжный терминал.

Универсальный специалист при приеме документов зачитывает заявителю содержание заявления о предоставлении услуги, описи/расписки о приеме документов, обозначает место проставление подписи, при выдаче результатов предоставления услуг, зачитывает их содержание. А также оглашает наименование иных выдаваемых документов, обозначает место для проставления подписи в их получении.

Завершив обслуживание заявителя, универсальный специалист обязан пригласить работника, ответственного за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратора, который должен сопроводить его до выхода из помещения МФЦ и попрощаться с ним.

10.3. Обслуживание заявителей с нарушением слуха

Работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор МФЦ должен выяснить потребности, помочь взять талон на получение услуг.

При общении с заявителями с нарушением слуха работнику, ответственному за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратору МФЦ необходимо соблюдать следующие правила:

- намереваясь поговорить с заявителем, можно привлечь его внимание, дотронувшись до его плеча или махнув рукой, при этом лицо работника должно быть хорошо видно неслышащему заявителю. Не пытаться говорить заявителю прямо в ухо, кричать;
- разговаривая через переводчика жестового языка, обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику.

Завершив обслуживание заявителя, универсальный специалист вежливо прощается с ним.

10.4. Особенности обслуживания заявителей с неадекватным поведением

К заявителям с неадекватным поведением в данном документе отнесены лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также демонстрирующие агрессивное поведение.

Убедившись по ряду признаков (запах алкоголя, невнятная или несвязная речь, неумение сформулировать имеющуюся проблему, нарушение координации движений, резкое изменение окраски кожных покровов лица и т.п.), что посетитель относится к одной из указанных категорий, необходимо:

- предложить посетителю покинуть помещение МФЦ. Если просьба не подействовала, предупредить посетителя, что будет вызвана полиция;
- пригласить сотрудника охраны (при наличии), а также непосредственного директора. При их отсутствии необходимо вызвать представителя полиции.

Руководство МФЦ совместно с сотрудником охраны (при наличии) принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

10.5. Обслуживание инвалидов I и II групп, участников и инвалидов Великой Отечественной войны

Предоставление услуг инвалидам I и II групп, участникам и инвалидам Великой Отечественной войны организуется при предъявлении ими оригиналов соответствующих подтверждающих статус документов Администратору МФЦ. При наличии талонов на прием к специалистам, Администраторы помогают получить заявителю талон и организуют его приоритетный прием в «окне». При отсутствии талонов на момент обращения, им разъясняется о возможности предварительной записи на прием.

11.Способы и формы контроля исполнения Стандарта

Стандарт доводится до сведения заявителей путем публикации на Портале МФЦ, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Текущий контроль соблюдения Стандарта работниками МФЦ осуществляется директором МФЦ.

Работники МФЦ несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего Стандарта, закрепленную в должностных инструкциях.

Контроль полноты и качества исполнения стандарта включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействия) работников МФЦ.

Проверки полноты и качества выполнения Стандарта осуществляются на основании приказа директора МФЦ.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми, а также проводиться по конкретному обращению заявителя.