мои документы
государственные
и муниципальные услуги

СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ

Утвержден приказом МАУ "МФЦ" Багаевского района

От 28.05.2015 № 13-од

Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Багаевского района

ул. Комсомольская, 35 б
Тел./факс 8 (86357) 33-613
Эл. почта
principal@mfc.org.ru

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг) на базе Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Багаевского района (далее МФЦ) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к удобству и комфорту получателей услуг при их обращении в МФЦ и в целях улучшения условий труда работников учреждения.

1.2. Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ростовской области, муниципальными правовыми актами Багаевского района, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

2. Стандарт комфортности

2.1. Требования к размещению и внешнему виду мест предоставления услуг

2.1.1. Здание (строение), в котором расположен МФЦ, должно располагаться в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

2.1.2. Помещение МФЦ должно располагаться на нижних этажах здания (строения).

2.2. Помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

2.2.1. сектор информирования и ожидания;

2.2.2. сектор приема заявителей.

2.2. Оформление входа в здание

2.2.1. Помещение МФЦ должно иметь отдельный вход и запасной выход.

2.2.2. Здание, в котором расположен МФЦ, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:
наименование учреждения;
режим работы;
график приема заявителей;
место нахождения и юридический адрес;

2.2.3. Информационная табличка должна размещаться рядом с входом в помещение МФЦ, в месте, удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией.

2.3. Требования к помещениям для ожидания и приема заявителей - получателей услуг

2.3.1. Прием заявителей должен осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Вход и выход из помещения для предоставления услуги должен быть оборудован соответствующими указателями.

В местах предоставления услуги на видном месте должны быть размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.3.2. Под зал ожидания очереди и зал информирования должно быть отведено просторное помещение, площади которых должны определяться в соответствие с правилами деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.3.3. Габаритные размеры, очертания и свойства зала ожидания должны быть определены с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников учреждения и комфортного обслуживания заявителей.

2.3.4. В зале ожидания должны быть расположены система визуального и звукового информирования.

2.3.5. В зале информирования должны быть расположены терминалы «Информационный киоск» для доступа к информации об услугах, предоставляемых на базе МФЦ.

Система «Электронная очередь» предназначена для осуществления заявителями самостоятельной записи в электронную очередь с целью автоматического распределения заявителей центра по фактическому времени их записи в электронную очередь между операционистами МФЦ. С помощью системы электронной очереди оператором электронной очереди обеспечивается запись заявителей с целью автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между операционистами МФЦ. В обоих случаях заявитель получает на руки талон – подтверждение.

Системой звукового информирования заявителю сообщается окно приема документов.

2.3.6. В помещении МФЦ предусмотрены доступные места общественного пользования (туалеты).

2.3.7. Требования к рабочим помещениям соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

Помещение должно быть оборудовано:

- средствами порошкового пожаротушения;
- системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

2.4. Порядок информирования о предоставлении услуг

2.4.1. Информация об услугах предоставляется непосредственно в помещениях МФЦ, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования с помощью информационных киосков, посредством размещения информации на интернет-страничке МАУ «МФЦ» Багаевского района портала многофункциональных центров РО, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, проспектов и т.д.).

2.4.2. Стенды (вывески), содержащие информацию, установленную правилами организации деятельности многофункциональных центров, размещаются в секторе информирования и ожидания.

2.4.3. Информация о процедуре предоставления услуг сообщается при личном или письменном обращении получателей услуги по номерам телефонов для справок, размещается на интернет-сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах (например, брошюрах, буклетах и т.п.).

Информация о процедуре предоставления услуги предоставляется бесплатно.

2.4.4. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги производится работником МФЦ при личном обращении, по телефону, письменно.

Время ожидания в очереди для получения от работника центра информации о процедуре предоставления услуг при личном обращении заявителей не должно превышать 15 минут.

Письменные обращения заявителей о порядке предоставления услуг рассматриваются работниками центра с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

2.4.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники МФЦ подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. **Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.** При невозможности работником ответить на вопрос заявителя работник обязан переадресовать звонок другому сотруднику. Производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.4.6. Раздаточные информационные материалы (например, брошюры, буклеты и т.п.) находятся в зале ожидания, залах информирования и приема-выдачи документов.

2.5. Требования к организации и ведению приема посетителей

2.6.1. Прием посетителей ведется в порядке живой очереди в дни и часы, установленные регламентом работы.

2.6.2. Максимальное время ожидания в очереди при обращении за предоставлением услуги не должно превышать 15 минут.

2.6.3. Максимальное время ожидания при обращении за предоставлением услуги по предварительной записи не должно превышать 10 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

2.6.4. Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.6.5. Работники МФЦ обеспечиваются личными нагрудными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Рабочее место работника учреждения должно быть оборудовано настольной табличкой с указанием номера окна.

2.6.6. Рабочее место работника МФЦ должно быть оборудовано ПЭВМ с доступом к программному комплексу «ИИС МФЦ», многофункциональным устройством или принтером.

2.7. Возможность предварительной записи посетителей

2.7.1. Посетителем должна быть предоставлена возможность для предварительной записи на обращение за предоставлением услуги. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении посетителей, по телефону или с использованием электронной почты.

2.7.2. При предварительной записи посетитель сообщает свои персональные данные, предмет обращения и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в программный комплекс «ИС МФЦ». Заявителю сообщается время и окно приема документов, в которое следует обратиться. При личном обращении посетителю выдается талон-подтверждение.

Директор В.П. Саенков