УТВЕРЖДЕН

приказом директора МАУ МФЦ Белокалитвинского района от 24.03. 2013 г. № 96

(с изменениями на 04.02.2016 г.)

**Стандарт комфортности**

**предоставления государственных и муниципальных услуг на базе**

**муниципального автономного учреждения«Многофункциональный центр предоставлениягосударственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района**



**1. Общие положения**

1.1. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района (далее – Стандарт) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к удобству и комфорту получателей государственных и муниципальных услуг (далее – услуг) при обращении в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Белокалитвинского района (далее – МФЦ) за предоставлением услуг.

1.2. Организация предоставления услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации Ростовской области, муниципальными правовыми актами Белокалитвинского района, соглашениями о взаимодействии.

**2. Требования к зданию МФЦ**

2.1. Размещение МФЦ:

2.1.1. Здание, в котором расположен МФЦ, должно находиться в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания, в котором расположен МФЦ, должна быть оборудована указателями.

2.1.2. Помещение МФЦ должно располагаться на первом этаже здания.

2.2. Оформление входа в здание:

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

2.2.2. Вход в помещение МФЦ и выход из него должен быть оборудован соответствующими указателями, удобной лестницей с поручнями и пандусами для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок.

2.2.3. Здание, в котором расположен МФЦ, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ и информацию о режиме работы.

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

2.2.5. Вход в МФЦ должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени центра ознакомиться с информационной табличкой.

**3. Требования к помещению МФЦ для организации**

**взаимодействия с заявителями**

3.1. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра должно разделяться на следующие функциональные секторы:

- сектор информирования и ожидания;

- сектор приема заявителей.

3.2. В местах предоставления услуг на видном месте должны быть размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и работников МФЦ.

3.3. В помещении МФЦ должны быть предусмотрены доступные места общественного пользования (туалеты, в том числе для инвалидов) и места хранения верхней одежды заявителей.

3.4. Помещение МФЦ должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения, системой кондиционирования воздуха, системой охраны, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

3.5. Требования к организации сектора информирования и ожидания:

3.5.1. Под сектор информирования и ожидания должно быть отведено просторное помещение. Габаритные размеры, очертания и свойства сектора информирования и ожидания должны быть определены с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы работников МФЦ и комфортного обслуживания заявителей.

3.5.2. В секторе информирования и ожидания должны быть расположены:

- окна консультантов для осуществления 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;

- информационные стенды, информационные перекидные системы, содержащие информацию о государственных и муниципальных услугах, в том числе:

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

- 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 решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников МФЦ;

- информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, 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 обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

- информационные киоски, обеспечивающие доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

3.5.3. Сектор ожидания и информирования должен быть оборудован диванами, банкетками, стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

3.5.4. Сектор ожидания и информирования должен быть оборудован электронной системой управления очередью, предназначенной для:

- регистрации заявителя в очереди;

- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

- отображения статуса очереди;

- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;

- формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

3.5.5. Электронная система управления очередью должна функционировать в течение всего времени приема заявителей и исключать возможность получения услуг вне электронной очереди.

3.5.6. В секторе ожидания и информирования должны быть расположены информационные табло, на которых отображается информация о номере очереди последних вызванных заявителей, и к какому окну должен обратиться заявитель с соответствующим номером очереди. Данные, отображенные на информационных экранах, дублируются голосовыми сообщениями (произносится номер талона и номера окна).

3.6. Требования к организации сектора приема заявителей:

3.6.1. Сектор приема заявителей должен быть оборудован окнами приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационной табличкой с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

3.6.2. Для работника МФЦ и заявителя, находящегося на приеме должны быть предусмотрены места для сидения и раскладки документов. При необходимости работник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями. Прием и выдача документов должны осуществляться без необходимости покидать рабочее место как работником МФЦ, так и заявителем.

3.6.3. Рабочее место работника МФЦ должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к программному комплексу «ИС МФЦ», печатающим и сканирующим устройствами.

**4. Требования к организации информирования и приема заявителей**

4.1. Информирование заявителей о предоставлении услуг осуществляется работниками МФЦ.

4.2. Информирование заявителей осуществляется следующими способами:

- непосредственно работниками МФЦ (консультантами) в окнах сектора информирования МФЦ при личном обращении заявителя;

- по телефону (86383) 2-01-78;

- с использованием Интернет-порталаМФЦ ([www.mfc61.ru](http://mfc61.ru/));

- по электронной почте ([mau-mfc-bk@yandex.ru](mailto:mau-mfc-bk@yandex.ru));

- посредством SMS-уведомлений на мобильный телефон заявителя, e-mail- уведомлений на адрес электронной почты заявителя;

- с использованием средств массовой информации;

- издания информационных материалов (буклеты, брошюры, стенды и др.);

- обеспечения доступа заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций).

4.3. Информация об услугах предоставляется:

- при личном обращении заявителя в МФЦ;

- по письменному обращению заявителя;

- по обращению заявителя с использованием электронной почты;

- по телефону;

- по обращению заявителя через Интернет-портал МФЦ.

4.4. Прием заявителей осуществляется не менее 5 дней в неделю, включая возможность обращения в вечернее время и в один из выходных дней в соответствии с графиком (режимом) работы МФЦ.

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

4.6. Заявителям должна быть предоставлена возможность обращения в МФЦ по предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении заявителей, по телефону, с использованием электронной почты, Интернет-портала МФЦ.

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

4.8. В случае, если в административном регламенте предоставления государственной (муниципальной) услуги установлен стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги, предусматривающий более высокие требования к обслуживанию и взаимодействию с заявителем, то МФЦ при заключении соглашений о взаимодействии учитываются требования стандартов установленных административными регламентами.

**5. Требования к организации телефонного обслуживания**

5.1. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц.

5.2. Работниками, ответственными за телефонное информирование заинтересованных лиц, заявителей, являются работники отдела приема и выдачи документов (консультант, оператор электронной очереди, операционист).

5.3. При ответах на телефонные звонки работники МФЦ, в рамках своей компетенции, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

5.4. Ответ на звонок должен начинаться с приветствия, фамилии, имени, отчества и занимаемой должности работника МФЦ. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

5.5. В случае отсутствия возможности у работника МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы или ответ невозможно сформировать в течение установленного максимального срока, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на работника МФЦ, ответственного за услугу.

**6. Требования к работникам МФЦ**

6.1. Все работники МФЦ должны иметь личные идентификационные карточки (бейджи) с указанием их фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

6.2. Работник МФЦ должен иметь опрятный внешний вид. Одежда должна быть выдержана в строгом, деловом стиле, предпочтительно консервативно-классического направления.

6.3. Работник МФЦ обязан:

- сохранять конфиденциальность служебной информации, соблюдать режим обработки и использования персональных данных заявителей, не допускать распространения сведений, ставших известными в связи с исполнением своих функциональных обязанностей;

- уметь донести информацию до заявителя простым и доступным языком;

- четко и с готовностью отвечать на вопросы заявителей в рамках исполнения своих функциональных обязанностей, обеспечивать понятность задач при постановке их перед заявителем;

- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

- соблюдать правила делового телефонного этикета при ответах на входящие звонки в МФЦ и при совершении телефонных звонков от имени МФЦ;

- проявлять корректность, доброжелательность, терпимость, внимательность при взаимодействии с заявителями, коллегами и представителями органов и организаций, предоставляющих услуги, участвующих в предоставлении услуг;

- информировать заявителей о возможности принять участие в оценке качества оказания государственных услуг;

- информировать заявителей о необходимости предоставления информации о номере СНИЛС, паспортных данных, номере сотового телефона, либо адреса электронной почты (для выдачи временного логина и пароля) для внесения в карточку заявителя в ИИС ЕС МФЦ РО;

- информировать заявителя о необходимости внесения адреса места регистрации/проживания при первом входе в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) по окончании процедуры регистрации.