



# ПРАВИТЕЛЬСТВО ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 23.10.2017

№ 918

г. Вологда

**Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Вологодской области**

Правительство области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Вологодской области.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2018 года.

Губернатор области

**О.А. Кувшинников**

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Правительства области  
от 23.10.2017 № 918

**Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах  
предоставления государственных и муниципальных услуг  
«Мои документы» Вологодской области  
(далее - стандарт)**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящим стандартом устанавливаются основные правила и требования, касающиеся обслуживания заявителей при их обращении в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы» Вологодской области (далее - МФЦ).

1.2. Настоящий стандарт разработан в целях:  
обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ;

улучшения условий труда работников МФЦ.

1.3. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на интернет-сайте МФЦ, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

**II. Стандарт требования к комфортности**

2.1. Оформление офисов МФЦ.

Внешнее и внутреннее оформление МФЦ выполняется в соответствии с фирменным стилем «Мои документы» (с использованием единого дизайна, единых цветов, навигационных и рекламно-коммуникационных материалов).

2.2. Требования к размещению МФЦ.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

### 2.3. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к МФЦ, оборудованы места для парковки автомобильного транспорта посетителей центра, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

### 2.4. Оформление входа в здание.

Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

Вывеска располагается в удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией месте.

### 2.5. Требования к помещению МФЦ.

Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации отвечают требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

В МФЦ организуется возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 2.6. Функциональные секторы помещения МФЦ.

2.6.1. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ состоит из следующих функциональных секторов:

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

2.6.2. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, 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 муни-

ципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

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

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для 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;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), к Portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Вологодской области, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

г) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

д) электронную систему управления очередью, предназначенную 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 МФЦ.

2.6.3. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Для заявителя предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов.

2.7. График (режим) работы МФЦ.

Прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования области с численностью населения:

до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы МФЦ в выходной день.

#### 2.8. Условия обслуживания заявителей.

При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

а) обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи;

б) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.

в) в МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

#### 2.9. Организация выездного обслуживания населения.

В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» организуется бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях области, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации.

График (режим) работы бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях области, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ и (или) привлекаемые организации, определяется бюджетным учреждением области в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг «Многофункциональный центр в г. Вологде».