



АДМИНИСТРАЦИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 21 » августа 2017 года № 313-а

г. Кострома

Об утверждении стандартов обслуживания заявителей в областном государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» и его филиалах, территориально обособленном структурном подразделении (офисе) областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» на территории Костромской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2017 года № 209 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

администрация Костромской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1) стандарт обслуживания заявителей в областном государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» и его филиалах (приложение № 1);

2) стандарт обслуживания заявителей в территориально обособленном структурном подразделении (офисе) областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» на территории Костромской области (приложение № 2).

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2018 года и подлежит официальному опубликованию.

п.п. Исполняющий обязанности
губернатора области



И. Корсун

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Костромской области
от «21» августа 2017г. № 313-а

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей в областном государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» и его филиалах

Глава 1. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в областном государственном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» и его филиалах (далее – Стандарт) разработан в соответствии с федеральными законами от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее – Правила организации деятельности многофункциональных центров).

2. Настоящий Стандарт разработан в целях обеспечения:

1) повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг через областное государственное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» и его филиалы (далее – МФЦ);

2) соблюдения требований комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации.

3. Стандарт устанавливает требования к организации и условиям обслуживания физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченных представителей (далее – заявители), обратившихся с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги в МФЦ.

Глава 2. Требования к помещению МФЦ

4. Обслуживание заявителей, обращающихся в МФЦ, должно осуществляться в зданиях (помещениях) МФЦ, отвечающих требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудованных средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

5. Здания (помещения) МФЦ должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

6. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него должны быть оборудованы соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

7. Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, должны располагаться на нижних этажах здания и иметь отдельный вход.

В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами.

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

9. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

10. Для организации взаимодействия с заявителями и более комфортного обслуживания заявителей помещение МФЦ должно быть разделено на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

Глава 3. Требования к сектору информирования и ожидания

11. Сектор информирования и ожидания МФЦ должен включать:

1) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

2) 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 представления иной информации, необходимой для получения государственных и муниципальных услуг;

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

4) 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;

5) электронную систему управления очередью.

12. Площадь сектора информирования и ожидания в МФЦ должна определяться из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

Глава 4. Требования к сектору приема заявителей

13. В секторе приема заявителей должно быть предусмотрено не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих на территории соответствующего муниципального образования Костромской области, в котором располагается МФЦ.

14. Сектор приема заявителей должен быть оборудован окнами для приема и выдачи документов.

15. Окна приема и выдачи документов должны быть оформлены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

16. Рабочее место работника МФЦ должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Глава 5. Условия обслуживания заявителей в МФЦ

17. Обслуживание заявителей работниками МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи.

18. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

19. Время приема заявителей в МФЦ, расположенном на территории Костромской области, должно соответствовать требованиям Правил организации деятельности многофункциональных центров.

20. Очередность обслуживания заявителей осуществляется посредством функционирования электронной системы управления очередью, которая обеспечивает:

- 1) регистрацию заявителя в очереди;
- 2) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- 3) отображение статуса очереди;
- 4) автоматическое перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;
- 5) формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

21. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, МФЦ осуществляет на безвозмездной основе.

22. Заявителям должен предоставляться бесплатный доступ к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций).

23. В МФЦ должна обеспечиваться 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.

24. По заявлению заявителя осуществляется регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» на безвозмездной основе.

25. МФЦ может по запросу заявителя обеспечивать выезд работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату, в соответствии с постановлением администрации Костромской области от 29 мая 2017 года № 200-а «Об утверждении порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно».

26. В МФЦ должны обеспечиваться условия доступности получения государственных и муниципальных услуг инвалидам, в том числе:

- 1) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

2) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

3) допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Глава 6. Информационное обслуживание заявителей

27. Информирование заявителей о порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг через МФЦ должно осуществляться посредством:

1) размещения информационных стендов и иных источников информирования, содержащих 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 муниципальные 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 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 обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса иных МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории Костромской области;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

2) размещения на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

графического изображения карты Костромской области с указанием расположения действующих и планируемых к открытию МФЦ и привлекаемых организаций в муниципальных образованиях Костромской области;

реестра заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с МФЦ;

информации о МФЦ, территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) МФЦ (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, площадь, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

информации о бесплатном выездном обслуживании заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ, территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ (адрес, график работы, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

перечня предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг (за отчетный период) в МФЦ;

сведений, указанных в подпункте 1 настоящего пункта;

иных сведений;

3) расположения в секторе информирования и ожидания МФЦ 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 представления иной информации, в том числе указанной в подпункте 1 настоящего пункта;

4) организации отдельной телефонной линии, предназначенной для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центра телефонного обслуживания, осуществляющего с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Костромской области
от «21» августа 2017г. № 313-а

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей в территориально обособленном структурном подразделении (офисе) областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» на территории Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в территориально обособленном структурном подразделении (офисе) областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» на территории Костромской области (далее – Стандарт) разработан в соответствии с федеральными законами от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее – Правила деятельности многофункциональных центров).

2. Настоящий Стандарт разработан в целях обеспечения:

1) повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг через территориально обособленное структурное подразделение (офис) областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» (далее – ТОСП (офис) МФЦ) на территории Костромской области;

2) соблюдения требований комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации.

3. Стандарт устанавливает требования к организации и условиям обслуживания физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов

государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченных представителей (далее – заявители), обратившихся с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги в ТОСП (офисе) МФЦ на территории Костромской области.

Глава 2. Требования к помещению ТОСП (офиса) МФЦ

4. Помещения ТОСП (офиса) МФЦ должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. В помещении ТОСП (офиса) МФЦ должно обеспечиваться наличие:

1) информационных стендов или иных источников информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в ТОСП (офисе) 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, ТОСП (офиса) МФЦ, работников ТОСП (офиса) МФЦ;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников ТОСП (офиса) 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 ТОСП (офисом) 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;

2) программно-аппаратного комплекса, обеспечивающего доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в ТОСП (офисе) МФЦ;

3) стульев, кресельных секций, скамей (банкеток) и столов (стоек) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

Глава 3. Условия обслуживания заявителей в ТОСП (офисе) МФЦ

6. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

7. График работы ТОСП (офиса) МФЦ, расположенного на территории Костромской области, должен соответствовать требованиям Правил организации деятельности многофункциональных центров.

8. В ТОСП (офисе) МФЦ должны обеспечиваться условия доступности получения государственных и муниципальных услуг инвалидам, в том числе:

1) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

2) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

3) допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Глава 4. Требования к информационному обеспечению ТОСП (офиса) МФЦ

9. В ТОСП (офисе) МФЦ гарантируется наличие защищенных каналов связи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации и обеспечивающих функционирование информационной системы, позволяющей осуществлять

информационное взаимодействие при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

10. В ТОСП (офисе) МФЦ обеспечивается наличие инфраструктуры, обеспечивающей доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
