



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.12.2018 № 551

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Тульской области

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг населению на территории Тульской области, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании статьи 48 Устава (Основного Закона) Тульской области правительство Тульской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Тульской области (приложение).
2. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Первый заместитель Губернатора
Тульской области – председатель
правительства Тульской области



В.В. Шерин

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг
Тульской области

1. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Тульской области (далее – Стандарт) устанавливает основные правила и условия организации обслуживания заявителей – физических и юридических лиц при их обращении в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Тульской области (далее – Многофункциональный центр) и их территориальные обособленные структурные подразделения.

2. Настоящий Стандарт разработан в целях:

- 1) повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Многофункциональных центрах;
- 2) обеспечения требований комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг, установленных законодательством Российской Федерации;
- 3) обеспечения соблюдения установленного порядка обжалования заявителями действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц указанных органов, государственных или муниципальных служащих, Многофункциональных центров и их работников.

3. Основной задачей настоящего Стандарта является повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Многофункциональных центрах.

2. Требования к организации приема заявителей в Многофункциональных центрах

Требования к зданиям (помещениям) Многофункциональных центров

4. Обслуживание заявителей, обращающихся в Многофункциональные центры, должно осуществляться в зданиях (помещениях), 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. Здание (помещение) Многофункционального центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Многофункционального центра, а также информацию о режиме его работы.

Информационная табличка (вывеска) располагается в удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией месте.

6. Вход в здание (помещение) Многофункционального центра и выход из него оборудуются 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 Многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения помещений Многофункционального центра на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

8. В помещении Многофункционального центра организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

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

10. Помещение Многофункционального центра состоит из двух функциональных секторов:

- 1) сектор информирования и ожидания;

2) сектор приема заявителей.

11. Помещение в Многофункциональном центре, в котором осуществляется хранение документов, являющихся результатами предоставления государственных услуг, определенных пунктами 3–6 перечня государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в Многофункциональных центрах федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между Многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», должно отвечать следующим требованиям:

1) наличие охранной и тревожной сигнализации, выведенной на пульт дежурной части органа внутренних дел Российской Федерации или юридического лица, имеющего лицензию на право оказания охранных услуг по охране объектов и (или) имущества, либо наличие установленных на окнах металлических решеток или рольставней;

2) наличие на дверях помещения замков (цилиндрового механизма) не ниже I класса надежности согласно ГОСТ 5089-2011;

3) наличие металлических несгораемых шкафов с надежным запорным устройством и креплением их к строительным конструкциям или сейфов не ниже I класса устойчивости к взлому согласно ГОСТ Р 50862-2012. При этом ключи от шкафов или сейфов должны храниться у ответственного лица вне помещения, в котором размещаются указанные шкафы или сейфы.

Требования к организации сектора информирования и ожидания

12. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

13. В секторе информирования и ожидания должны находиться:

1) информационные стенды или иные источники информирования;

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 предоставления иной информации;

3) электронная система управления очередью;

4) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в Многофункциональном центре;

5) 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;

6) книга жалоб и предложений.

14. Информационные стенды или иные источники информирования должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг, в том числе:

1) перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в Многофункциональном центре;

2) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

4) информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

5) порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, Многофункциональных центров, работников Многофункциональных центров;

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

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

8) почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты, адрес интернет-сайта Многофункционального центра, адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области;

9) режим работы и адреса иных Многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) Многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории Тульской области;

10) иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг в Многофункциональных центрах.

15. Электронная система управления очередью представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих автоматизировать управление потоком заявителей для обеспечения им комфортных условий ожидания.

Электронная система управления очередью обеспечивает:

- 1) регистрацию заявителя в очереди;
- 2) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- 3) возможность отображения статуса очереди;
- 4) возможность автоматического перенаправления заявителей в очередь на обслуживание к следующему оператору Многофункционального центра;
- 5) формирование отчетов о посещаемости Многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема посетителей, и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками Многофункционального центра.

16. В целях информирования (консультирования) заявителей о государственных и муниципальных услугах в Многофункциональном центре должен действовать «телефонный информационный центр» либо отдельная телефонная линия, предназначенная для информирования заинтересованных лиц.

Требования к организации сектора приема заявителей

17. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов.

Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

18. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании Тульской области, в котором располагается Многофункциональный центр, но не менее пяти окон обслуживания.

19. Прием заявителей в Многофункциональных центрах, расположенных на территории муниципальных образований Тульской области с численностью населения:

до 25 тысяч человек, – осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тысяч 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.

График (режим) работы Многофункционального центра в выходной день сокращенный.

20. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» создаются территориально обособленные структурные подразделения (офисы) Многофункционального центра, а также организовывается бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют Многофункциональные центры и территориально обособленные структурные подразделения (офисы) Многофункционального центра.

21. График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) Многофункционального центра и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется уполномоченным многофункциональным центром с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

4 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тысяч человек;

8 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тысяч человек;

12 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тысяч человек;

16 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тысяч человек;

20 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения более 5 тысяч человек.

22. Обращение заявителей в Многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи посредством интернет-сайта, инфомата или по телефону контактного центра Многофункционального центра.

23. Рабочее место сотрудника Многофункционального центра 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.

24. В Многофункциональном центре организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых Многофункциональным центром в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему Многофункционального центра.

Требования к порядку информирования и консультирования заявителей

25. Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, работниками Многофункционального центра осуществляется бесплатно.

26. Информирование и консультирование заявителей осуществляется следующими способами:

- 1) при личном обращении заявителя;
- 2) по письменному обращению заявителя;
- 3) по телефону;
- 4) с использованием официального сайта Многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Условия обслуживания заявителей в Многофункциональном центре

27. Время ожидания заявителей в очереди для подачи документов и получения результата государственной и (или) муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

28. Обращение заявителей в Многофункциональный центр осуществляется в том числе по предварительной записи.

Предварительная запись заявителей на обслуживание осуществляется через федеральную государственную информационную систему «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», по телефону, номера которого размещены на официальном сайте Многофункционального центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также с помощью инфомата, размещенного в Многофункциональном центре.

29. В Многофункциональном центре 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.

30. По заявлению заявителя в Многофункциональном центре 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.

31. Вне очереди в Многофункциональном центре принимаются заявители, обладающие правом внеочередного приема и обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации, при предъявлении ими документов, подтверждающих их право на внеочередное обслуживание.

4. Требования профессионального обслуживания

32. Специалисты Многофункционального центра должны:

- 1) соблюдать профессиональную этику в процессе оказания государственных и муниципальных услуг;
- 2) не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

33. Основными принципами профессионального обслуживания заявителей в Многофункциональном центре являются:

- 1) оперативное и качественное обслуживание;
- 2) обеспечение эмоционального комфорта;
- 3) корректное и вежливое обращение и общение.

34. Локальным нормативным актом Многофункционального центра может быть установлен регламент порядка обслуживания заявителей и стандарты сервиса Многофункционального центра.

5. Порядок обжалования заявителями решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должностных лиц указанных органов, государственных или муниципальных служащих, Многофункциональных центров и работников Многофункциональных центров

35. Обжалование решений, действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, должностных лиц указанных органов, государственных или муниципальных служащих, Многофункциональных центров и работников Многофункциональных центров осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников», постановлением правительства Тульской области от 31 октября 2012 года № 621 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров», административными регламентами органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу.
