

Муниципальное казенное учреждение  
Кирилловского муниципального района «Многофункциональный центр  
предоставления государственных и муниципальных услуг на территории  
Кирилловского муниципального района»

**ПРИКАЗ**

от 03.08.2015 № 35-о

Об утверждении стандарта  
комфортности обслуживания  
заявителей при предоставлении  
государственных и муниципаль-  
ных услуг

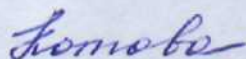
В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях обеспечения необходимого уровня качества и доступности услуг, оказываемых муниципальным казенным учреждением Кирилловского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кирилловского муниципального района»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить стандарт комфортности обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг муниципальным казенным учреждением Кирилловского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кирилловского муниципального района» согласно Приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.

Директор



Н.Н. Котова

**СТАНДАРТ**  
**комфортности обслуживания заявителей при предоставлении**  
**государственных и муниципальных услуг муниципальным казенным**  
**учреждением Кирилловского муниципального района**  
**«Многофункциональный центр предоставления государственных и**  
**муниципальных услуг на территории Кирилловского муниципального**  
**района»**

1. Общие положения

1.1. Стандарт комфортности обслуживания заявителей устанавливает требования к порядку и условиям организации предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным казенным учреждением Кирилловского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кирилловского муниципального района» (далее - Стандарт).

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности государственных и муниципальных услуг (далее - услуги) в целом.

1.2. Орган местного самоуправления, ответственный за организацию деятельности МФЦ в части предоставления государственных и муниципальных услуг - администрация Кирилловского муниципального района.

2. Требования к размещению и внешнему виду мест предоставления услуг

2.1. МФЦ соответствует требованиям к размещению мест предоставления услуг:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта не более 5 минут;
- помещение МФЦ размещается на нижнем этаже здания.

3. Требования к парковочным местам

3.1. У здания, где находится помещение МФЦ, предусмотрены бесплатные парковочные места для автомобильного транспорта заявителей, в том числе места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

3.2. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества получателей услуг, обращающихся в МФЦ.

#### 4. Оформление входа в здание

4.1. Помещение МФЦ для работы с заявителями имеет отдельный вход.

4.2. Вход в здание, где находится помещение МФЦ, оборудован соответствующими указателями с автономным источником бесперебойного питания, информационной табличкой, содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы, пандусом для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями законодательства.

#### 5. Требования к помещениям для получателей государственных и муниципальных услуг

5.1. Помещение МФЦ отвечает требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

5.2. Помещение МФЦ оборудовано сектором информирования и ожидания, сектором приема заявителей.

Под сектор информирования и ожидания отведена часть помещения, площадь которого определяется в зависимости от количества граждан, обращающихся в МФЦ, сектор располагается в непосредственной близости от сектора приема заявителей и предназначен для ознакомления с информационными материалами.

5.3. Сектор информирования и ожидания МФЦ:

- оборудован стульями, диванами, столами (стойками) для возможности оформления документов;

- оборудован информационными стендами, имеющими карманы формата А4, в которых размещены информационные листки с актуальной и исчерпывающей информацией, необходимой для получения услуг;

- включает в себя одно окно, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг, а также для предоставления иной информации, предусмотренной действующим законодательством о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- оборудован программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций);

- оборудован электронной системой управления очередью.

5.4. Сектор приема заявителей МФЦ:

- оборудован окнами для приема и выдачи документов;
- оформлен информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов;
- рабочие места сотрудников МФЦ, осуществляющих взаимодействие с заявителями, оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к автоматизированной информационной системе МФЦ, печатающим и сканирующим устройствам.

5.5. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, бланками документов, необходимых для получения услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

5.6. В помещении, в котором расположен МФЦ, предусмотрены доступные места общественного пользования (туалет), в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

5.7. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## 6. Требования к организации и ведению приема заявителей

6.1. Прием заявителей ведется в порядке живой очереди в дни и часы, предусмотренные пунктом 6.2. настоящего Стандарта, в том числе по предварительной записи.

6.2. Прием заявителей в МФЦ осуществляется не менее 5 дней в неделю. Режим работы МФЦ предусматривает возможность обращения за получением услуг в один из выходных дней (суббота).

День недели	Время приема заявлений и документов от заявителей	Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям	Время обработки и учета обращений заявителей	Перерыв
Понедельник	Выходной день			Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка
Вторник	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	
Среда	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	
Четверг	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	
Пятница	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	с 09-00 до 18-00	
Суббота	с 09-00 до 15-00	с 09-00 до 15-00	с 09-00 до 15-00	
Воскресенье	Выходной день			

6.3. Пропускная способность МФЦ составляет не менее 4 человек в час работы одного окна.

6.4. При обслуживании заявителей учитываются следующие основные требования:

- время ожидания в очереди для получения информации не превышает 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут.

6.5. Получателями услуг являются юридические и физические лица (далее - заявители).

6.6. Прием заявлений о предоставлении услуг, копирование и сканирование документов, консультирование заявителей о порядке предоставления услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг, в МФЦ осуществляется бесплатно.

## 7. Требования к порядку информирования населения

7.1. Информирование населения о МФЦ и предоставляемых им услугах осуществляется посредством:

- при личном обращении заявителей;
- с помощью средств телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- публикации в сети Интернет на официальном сайте администрации Кирилловского муниципального района;
- публикации в сети Интернет на официальном сайте МФЦ;
- размещения информации на информационных стендах, расположенных по месту нахождения МФЦ и его территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП);
- официальной вывески с указанием наименования, места нахождения, юридического адреса, режима работы, телефонных номеров, размещенной на входе в здание и помещении, где располагается МФЦ и его территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП).

## 8. Требования к порядку предоставления услуг

8.1. Требования к порядку предоставления услуг, процедуре принятия решения о предоставлении услуг, с учетом их специфики, определяются в соответствии с соглашениями о взаимодействии с исполнительными органами государственной власти Вологодской области, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Вологодской области, органами местного самоуправления Кирилловского муниципального района при предоставлении услуг.

