

СОГЛАСОВАНО
Наблюдательным советом
Муниципального автономного
учреждения многофункционального
центра предоставления
государственных и муниципальных
услуг Беловского городского округа
«Мои Документы»

Протокол № 2
« 28 » декабря 2015 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Муниципального автономного
учреждения многофункциональный
центр предоставления
государственных и муниципальных
услуг Беловского городского округа
«Мои Документы»



Г.В.Овчинникова

« 28 » декабря 2015 г.

Стандарт обслуживания заявителей
при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе
Муниципального автономного учреждения многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского
городского округа «Мои Документы»

Стандарт обслуживания заявителей на базе Муниципального автономного учреждения многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Беловского городского округа «Мои Документы» (далее МФЦ) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к порядку и условиям организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре.

Стандарт состоит из следующих разделов:

1. требования к месту предоставления государственной и муниципальной услуги;
2. перечень документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги;
3. требования к оформлению документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги;
4. Перечень оснований для отказа в оказании государственной и муниципальной услуги или приостановления оказания государственной и муниципальной услуги
5. требования по оплате отдельных административных процедур, исполняемых при оказании государственной и муниципальной услуги;
6. описание результатов оказания государственной и муниципальной услуги;
7. сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
8. требования к безопасности, конфиденциальности и защите информации в системе электронного документооборота от несанкционированного доступа.

Раздел 1. Требования к месту предоставления государственной и муниципальной услуги

1. Требования к размещению МФЦ:

- 1) МФЦ располагается в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта;
- 2) вход в помещение МФЦ 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;
- 3) помещение МФЦ оборудуется системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов МФЦ;

4) на территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов;

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

2. Здание МФЦ оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы МФЦ;

3. Информационные таблички располагаются и освещаются таким образом, чтобы заявители имели возможность ознакомиться с представленной на них информацией.

4. На информационных стендах в помещении МФЦ размещается информация, необходимая для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

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

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) информация 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, работников МФЦ;

6) информация 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;

7) информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или работниками МФЦ обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

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

9) иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги.

5. Помещение МФЦ оборудовано программно-аппаратным комплексом, обеспечивающим доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг, региональному portalу государственных и муниципальных услуг, а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

6. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы:

- 1) сектор информирования и ожидания;
- 2) сектор приема заявителей.

7. 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:

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 том числе указанной в подпункте "а" настоящего пункта;

в) 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 многофункциональном центре;

д) 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;

е) 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 многофункционального центра;
- формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

8. Прием Заявителей в МФЦ ведется с помощью системы электронного оповещения о прохождении очереди.

9. Система электронного оповещения о прохождении очереди оборудуется средствами звукового и визуального оповещения (экранами-табло). Средства

визуального оповещения устанавливаются на высоте, обеспечивающей видимость информации.

10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги не должно не превышать 15 минут.

11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

12. 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.

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

Раздел 2. Перечень документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги

14. При обращении за оказанием государственной и муниципальной услуги в МФЦ Заявитель предоставляет:

- 1) заявление об оказании государственной и муниципальной услуги;
- 2) подлинник документа, удостоверяющего личность;
- 3) документы, необходимые для оказания государственной и муниципальной услуги по формам, установленным Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги, включая документ об оплате конкретной государственной и муниципальной услуги;
- 4) подлинники документов, подтверждающих полномочия представителя.

15. К документам, подтверждающим полномочия представителя, относятся:

- 1) нотариально удостоверенная доверенность, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;
- 2) документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица без доверенности.

Подраздел 3. Требования к оформлению документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги

16. Заявление об оказании государственной и муниципальной услуги составляется по установленной форме, прилагаемой к Административному

регламенту оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги, и подписывается Заявителем или его представителем.

17. Заявление может быть заполнено от руки синими либо черными чернилами или напечатано.

18. Заявление может быть оформлено как заявителями, так и соответствующими должностными лицами МФЦ.

19. Тексты документов должны быть написаны разборчиво.

20. Документы не должны:

1) заполняться (исполняться) карандашом;

2) содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

3) иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

21. Документы, необходимые для предоставления конкретной государственной или муниципальной услуги, должны отвечать требованиям, установленным Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги.

Подраздел 4. Перечень оснований для отказа в оказании государственной и муниципальной услуги или приостановления оказания государственной и муниципальной услуги

22. Основаниями для отказа в оказании государственной и муниципальной услуги являются:

1) обращение с заявлением об оказании государственной и муниципальной услуги ненадлежащего лица;

2) обращение Заявителя за получением государственной и муниципальной услуги, не оказываемой МФЦ;

3) отсутствие документов, необходимых для получения государственной и муниципальной услуги;

4) несоответствие представленных документов требованиям Административного регламента оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги и законодательства;

5) содержание в документах, полученных МФЦ по запросу из государственных и муниципальных органов (организаций), сведений, препятствующих оказанию государственной и муниципальной услуги;

6) принятие соответствующего решения органом власти, предоставляющим государственные и муниципальные услуги через МФЦ.

7) основания, установленные Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги.

23. Основаниями для приостановления оказания государственной и муниципальной услуги являются:

1) принятие соответствующего решения органом власти, предоставляющим государственные или муниципальные услуги через МФЦ;

2) необходимость направления запроса о представлении необходимых документов органами власти (организациями), в случаях, предусмотренных в Административном регламенте оказания соответствующей государственной или муниципальной услуги и наделения МФЦ такими полномочиями в соответствии с заключенными соглашениями;

3) основания, установленные Административным регламентом оказания соответствующей государственной и муниципальной услуги.

Раздел 5. Требования по оплате отдельных административных процедур, исполняемых при оказании государственной и муниципальной услуги

24. Плата за организацию предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ не взимается.

25. Информация о порядке и процедуре организации предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ предоставляется бесплатно.

26. Государственная пошлина взимается за предоставление государственных и муниципальных услуг в случаях, порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

27. Размер платы за оказание услуг, которые являются обязательными и необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг, устанавливается нормативным правовым актом соответственно федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, представительного органа местного самоуправления.

Раздел 6. Описание результатов оказания государственной и муниципальной услуги

28. Результаты оказания государственных и муниципальных услуг описаны в Административных регламентах оказания соответствующих государственных и муниципальных услуг.

Раздел 7. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг

29. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг исчисляются в календарных или рабочих днях согласно правовым актам,

регламентирующим предоставление соответствующих государственных или муниципальных услуг.

30. Срок предоставления государственной и муниципальной услуги указывается: в соглашениях о взаимодействии государственного казенного учреждения Кемеровской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кемеровской области» с органами власти (далее – Соглашение), в административных регламентах предоставления государственных или муниципальных услуг, в иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг. Указанный срок исчисляется со дня принятия документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги.

Исключение могут составлять сроки приема документов на государственную регистрацию прав на объекты недвижимого имущества и сделок с ним и проведение кадастрового учета объектов недвижимости.

Днем приема представленных заявителем лично через МФЦ заявления о государственной регистрации прав, заявления о проведении кадастрового учета объектов недвижимости и иных необходимых документов является день получения таких заявлений и документов, а также описи принятых документов соответствующим территориальным органом федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, государственного кадастрового учета недвижимого имущества, ведения государственного кадастра недвижимости на территории Кемеровской области. При этом сроки передачи МФЦ принятых им заявлений и иных необходимых документов в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, уполномоченный в области государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, государственного кадастрового учета недвижимого имущества, ведения государственного кадастра недвижимости на территории Кемеровской области, не должны превышать двух рабочих дней.

31. Выдача заявителю результата предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется в день, следующий за днем истечения срока предоставления государственной или муниципальной услуги, предусмотренного в Соглашениях, в административных регламентах предоставления государственных или муниципальных услуг, в иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственных и муниципальных услуг.

32. Вынесенный органом власти мотивированный отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги выдается в виде письменного уведомления (решения).

33. Срок исправления технических ошибок, допущенных при предоставлении государственной или муниципальной услуги, не должен превышать срок, указанный в административном регламенте предоставления государственной или муниципальной услуги, в иных правовых актах, регламентирующих предоставление государственной или муниципальной услуги.

34. Время ожидания в очереди при подаче документов и получении результата предоставления государственной и муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Раздел 8. Требования к безопасности, конфиденциальности и защите информации в системе электронного документооборота от несанкционированного доступа

35. МФЦ обеспечивает защищенность информации и документов в системе электронного документооборота от несанкционированного доступа путем реализации комплекса программно-технических и организационно-технических мер, в том числе:

- 1) путем обеспечения персонифицированного учета документов и личной ответственности должностных лиц МФЦ за работу с ними;
- 2) путем разграничения доступа к электронным и бумажным документам;
- 3) путем использования специализированных средств криптозащиты и электронной подписи ответственного должностного лица МФЦ при передаче данных и электронных документов по внешним электронным каналам связи.

