



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
АЛТАЙСКОГО КРАЯ
(Минсоцзащита Алтайского края)

П Р И К А З

04.06.2019

№ 27/17п/184

г. Барнаул

Об утверждении стандарт государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

Приказываю:

1. Утвердить прилагаемый стандарт государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Признать утратившим силу пункт 4 приказа Главного управления по труду и социальной защите Алтайского края от 30.12.2015 № 553 «Об утверждении стандартов государственных услуг, оказываемых находящимися в ведении Главного управления Алтайского края по труду и социальной защите краевыми учреждениями в качестве основных видов деятельности».

Министр

Н.В. Оськина

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства социаль-
ной защиты Алтайского края
от 04.06.2019 № 287/ПД/194

СТАНДАРТ
государственной услуги «Организация предоставления
государственных и муниципальных услуг в
многофункциональных центрах предоставления государственных
и муниципальных услуг»

1. Наименование государственной услуги и цель ее оказания

1.1. Наименование государственной услуги – организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – государственная услуга).

1.2. Целью оказания государственной услуги является повышение уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Потребителями государственной услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении государственной услуги.

1.4. Предоставление государственной услуги осуществляет краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг Алтайского края» и его филиалы (далее – МФЦ).

1.5. Наименованием показателя объема государственной услуги является количество обращений получателей государственной услуги.

1.6. Наименованием показателей качества государственной услуги является уровень удовлетворенности получателей качеством предоставления государственной услуги МФЦ.

2. Правовые основы оказания государственной услуги

2.1. Нормативные правовые акты, утверждающие порядок оказания государственной услуги:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила);

постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

постановление Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем»;

постановление Правительства Алтайского края от 13.11.2018 № 416 «Об утверждении перечней государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»;

административные регламенты предоставления государственной услуги, утвержденные нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) приказами Главного управления Алтайского края по труду и социальной защите, Министерства труда и социальной защиты Алтайского края, Министерства социальной защиты Алтайского края.

3. Требования к законности и безопасности оказания государственной услуги

3.1. Разрешительные документы на оказание государственной услуги не требуются.

3.2. Учредительные, организационно-распорядительные и финансово-хозяйственные документы учреждения должны соответствовать действующему законодательству Российской Федерации и Алтайского края.

3.3. Здания и помещения МФЦ, предназначенные для работы с получателями государственных слуг, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и вы-

ше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

Здания и помещения МФЦ, а также обеспеченность техническим оборудованием и инвентарем должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, правилам пожарной безопасности, иным нормативно установленным требованиям, в том числе должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

В целях обеспечения безопасности в условиях криминогенной обстановки здания и помещения МФЦ должны быть оборудованы кнопками экстренного вызова полиции и (или) обеспечены круглосуточной охраной.

4. Требования к доступности государственной услуги для получателей

4.1. Для организации взаимодействия с получателями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема получателей.

Сектор приема получателей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) 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.

4.2. Принятие решения о предоставлении государственной услуги не должно превышать сроков, установленных в нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление конкретной государственной услуги.

4.3. Условия доступности государственной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

Вход в здание (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.

5. Требования к уровню информационного обеспечения получателей государственной услуги

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

5.2. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

1) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной услуги, в том числе:

перечень государственных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

сроки предоставления государственных услуг;

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

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных 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, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ и положениями пунктов 29 – 31 Правил (далее – привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного получателю 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 услуги;

2) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования получателей о порядке предоставления государственных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте 1 настоящего пункта;

3) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных 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, предназначенную для: регистрации получателя в очереди;

учета получателей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления получателя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;

формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве получателей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

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

5.4. При соответствующем обращении получателя, в том числе по телефону, проводится консультация по вопросам предоставления государственной услуги.

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 многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Указанные консультации проводятся ежедневно в течение рабочего дня в соответствии с установленным графиком работы МФЦ.

6. Требования к условиям оказания государственной услуги, в том числе кадровым и материально-техническим

6.1. Предоставление государственной услуги осуществляет работник МФЦ, обладающий необходимыми компетенциями, определяемыми в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Алтайского края.

6.2. Требования к профессиональной подготовке и квалификации персонала МФЦ определяются на основании Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, национальных стандартов Российской Федерации, профессиональных стандартов.

6.3. Материально-техническими требованиями для оказания государственной услуги являются:

наличие необходимых для оказания государственной услуги помещений;

наличие необходимой для оказания государственной услуги мебели, оборудования, иных товарно-материальных ценностей, в том числе:

обеспечение персонала, указанного в пункте 6.1. настоящего стандарта, необходимыми канцелярскими товарами;

обеспечение персонала, указанного в пункте 6.1. настоящего стандарта, услугами связи.

7. Требования к процедурам (этапам, мероприятиям), выполняемым при оказании государственной услуги

7.1. Технологический процесс предоставления государственной услуги включает в себя следующие этапы:

7.1.1. Получатель лично (или через доверенное лицо) обращается к работнику МФЦ, предъявляя документ, удостоверяющий личность, и пакет документов на получение государственной услуги;

7.1.2. Работник МФЦ информирует заявителя о порядке и условиях получения государственной услуги через МФЦ;

7.1.3. Получатель собственноручно заполняет заявление в орган власти на получение государственной услуги;

7.1.4. Работник МФЦ регистрирует обращение получателя за получением государственной услуги в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее – АИС МФЦ);

7.1.5. Работник МФЦ осуществляет первичный входящий контроль правильности оформления документов, представленных заявителем;

7.1.6. Работник МФЦ формирует в АИС МФЦ перечень документов, представленных заявителем, распечатывает и выдает заявителю расписку о приеме документов с указанием регламентных сроков предоставления государственной услуги и контактных сведений для получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги;

7.1.7. Работник МФЦ обрабатывает документы, принятые от заявителя, формирует пакет документов на получение услуги для направления в органы власти Алтайского края;

7.1.8. Работник МФЦ обеспечивает организацию получения результата государственной услуги из ответственного органа власти и согласование с заявителем времени для выдачи ему результата муниципальной (государственной) услуги

7.1.9. Заявитель лично (или через доверенное лицо) обращается к сотруднику МФЦ, предъявляя документ, удостоверяющий личность, расписку о приеме документов в МФЦ и получает в назначенное время результат предоставления муниципальной (государственной) услуги