УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Михайловского муниципального района

от 10.02.2016 № 68-па

**Стандарт качества**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Организация предоставления государственных и муниципальных**

**услуг в многофункциональных центрах предоставления**

**государственных и муниципальных услуг»**

**I.Общие положения**

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - стандарт) распространяется на услуги, включенные в перечень услуг, предоставляемых на базе муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Михайловского муниципального района Приморского края» (МБУ МФЦ Михайловского муниципального района) (далее - Перечень).

Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуг, предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Михайловского муниципального района Приморского края» (МБУ МФЦ Михайловского муниципального района) (далее - услуги) в целом.

Разработчиком стандарта является Администрация Михайловского муниципального района Приморского края (далее - администрация).

Ответственным за организацию и предоставление Услуги является муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Михайловского муниципального района Приморского края» (далее - МБУ МФЦ Михайловского муниципального района).

**1. Область применения стандарта**

Настоящий Стандарт распространяется на государственные и муниципальные услуги, оказываемые МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, предоставляемые физическим и юридическим лицам Михайловского муниципального района.

**2. Основные понятия**

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) - российская организация независимо от своей организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным Федеральным Законом от 27.07.2011 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

режим «одного окна» - это организация работы, в соответствии с которой предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных, муниципальных услуг, органами власти и органами местного самоуправления (далее - соглашения);

государственная услуга - предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

муниципальная услуга - предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением органов власти) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, либо в организации, участвующие в предоставлении услуг, или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

представитель заявителя - это лицо, действующее в интересах заявителя на основании документа, подтверждающего его полномочия;

муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальных услуг, минимальные требования к оказанию муниципальной услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной муниципальной услуги.

качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя услуги;

сотрудник МФЦ - работник МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, обеспечивающий процессы работы МБУ МФЦ Михайловского муниципального района посредством взаимодействия с заявителем, органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги на основе соглашений о взаимодействии;

результат предоставления услуги - информирование заявителей о порядке и сроках получения услуги, а также оформленные в установленном порядке документы, выдаваемые заявителю в связи с его обращением, в целях получения услуги, а также в ином виде, предусмотренном действующим законодательством.

**3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество**

**предоставления услуги**

Настоящий стандарт разработан и действует на основе следующих нормативно-правовых актов:

* Конституция Российской Федерации
* Федеральный Закон от 27.07.2011 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
* Федеральный Закон от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Постановление Правительства РФ 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 РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
* Устав Михайловского муниципального района;
* Постановление администрации Михайловского муниципального района от 20.03.2014г. №315-па «О создании муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Михайловского муниципального района Приморского края»;
* Устав Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Михайловского муниципального района Приморского края».
* другие федеральные законы Российской Федерации, указы и распоряжения Президента Российской Федерации, постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, законы Приморского края, решения органов местного самоуправления, непосредственно касающиеся вопросов деятельности МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

**4. Основные факторы качества, используемые в стандарте**

* условия размещения и режим работы МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* бесплатное предоставление услуг, за исключением случаев уплаты государственной пошлины, в порядке и размерах, установленных законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, а также в случаях их оказания за счет средств заявителя, если это предусмотрено федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;
* наличие в публичном доступе сведений о государственной и (или) муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете услуги, результате, ее количественных и качественных характеристиках, сведения о получателях услуги, включая льготную категорию граждан);
* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми организуется оказание соответствующих услуг;
* наличие специального технического оснащения для работы с заявителями и пакетом документов, получаемых от них;
* наличие требований к технологии оказания услуги в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* наличие требований к местам предоставления муниципальной услуги;
* наличие системы контроля за предоставлением государственной и (или) муниципальной услуги;
* наличие административных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг;
* соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности помещения, предназначенного для приема заявителей;
* наличие профессионального кадрового состава с высшим профессиональным образованием, подтвержденным документами об образовании;
* возможность обеспечения получателей услуг постоянным квалифицированным информационным обслуживанием;
* наличие нормативных документов (инструкций, правил), регламентирующих порядок обеспечения качества при осуществлении деятельности по оказанию соответствующих услуг.

**II. Требования к качеству оказания услуги в разрезе услуг**

**1. Качество услуг по предоставлению государственных и муниципальных услуг на базе МБУ МФЦ Михайловского муниципального района**

1.1. Сведения об Услуге

Полное название услуги: «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

Содержание услуги:

* Информирование граждан и юридических лиц о порядке и условиях предоставления государственных и муниципальных услуг;
* Организация централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг в одном помещении с соблюдением требований к комфортности;
* Консультационная деятельность.

**Потребителями Услуги** являются физические и юридические лица Михайловского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии иных обстоятельств.

Для получения Услуги заявителям необходимо лично явиться к месту предоставления Услуги:

**Основной офис**: Приморский край, Михайловский район, с. Михайловка квартал 4 д. 1 А

**ТОСП МФЦ пгт. Новошахтинский**: Приморский край, Михайловский район пгт. Новошахтинский, ул. Производственная, 8

**ТОСП МФЦ с. Ивановка**: Приморский край, Михайловский район с. Ивановка, ул. Советская, 1

**ТОСП с. Кремово**: Приморский край, Михайловский район с. Кремово, ул. Колхозная, 25 А

Предоставление Услуги носит массовый характер.

Единица измерения - отсутствие обоснованных жалоб, соблюдение предельных регламентных сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, максимальный срок ожидания в очереди.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность МБУ МФЦ Михайловского муниципального района

* Устав МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* Договор об организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Приморского края между КГАУ Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» и МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* Соглашение о взаимодействии между КГАУ Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» и администрацией Михайловского муниципального района Приморского края;
* Регламент МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* Правила внутреннего трудового распорядка МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* Должностные инструкции МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* Приказы, распоряжения и иные внутренние документы МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

1.3. Условия размещения и режим работы

1.3.1. Требования к размещению и оформлению помещений МБУ МФЦ Михайловского муниципального района:

остановки общественного транспорта располагаются в пешеходной доступности от МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

помещения для приема заявителей размещаются на первом этаже здания и оборудованы отдельным входом;

центральный вход в здание МБУ МФЦ Михайловского муниципального района оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

-наименование;

-место нахождения;

-режим работы.

1.3.2. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

В местах предоставления услуг на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

Помещения Учреждения оборудованы:

- системой вентиляции и кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой;

- средствами порошкового пожаротушения;

- системой охраны;

- системой видеонаблюдения.

В помещении Учреждения предусмотрен отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

Помещение Учреждения соответствует Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2/2.4.1340-03»;

1.3.3. Требования к парковочным местам:

На территории, прилегающей к МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 2 (двух) - для транспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

1.3.4. Помещение состоит из нескольких функциональных секторов:

- сектор информирования;

- сектор ожидания;

- сектор приема заявителей.

1.3.5.Требования к сектору ожидания:

В секторе ожидания обеспечено естественное и искусственное освещение, окна оборудованы регулируемыми устройствами типа: жалюзи, занавесей и др.

Сектор ожидания оборудован стульями, столами (стойками), электронной системой управления очередью.

Количество посадочных мест ожидания определяется из фактической возможности для их размещения в помещении Учреждения, а столы для заявителей размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. На столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты) для создания комфортных условий ожидания.

Электронная система управления очередью предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Заявитель может самостоятельно осуществлять запись в электронную очередь, а также при помощи администратора Учреждения.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) возможность отображения статуса очереди;

г) возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную очередь между специалистами приема Учреждения;

д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

Электронная система управления очередью включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку;

- корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;

- сенсорный экран;

- звуковые колонки с усилителем;

- компьютерную программу обслуживания очереди.

Электронная система управления функционирует в течение всего времени приема граждан и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками многофункционального центра.

В секторе ожидания установлена система звукового информирования которая может так же применяться для информирования и слабовидящих граждан.

Технология обслуживания заявителей с помощью электронной системы управления очередью состоит из следующих этапов:

- выбор заявителем услуги из отображенного на экране перечня услуг;

- получение талона с реквизитами: наименование Учреждения, наименование выбранной организации или услуги, номер талона (очереди), дата и время регистрации;

При освобождении оператора на центральном информационном табло высвечивается номер приглашаемого заявителя (номер талона). Номер заявителя мигает до тех пор, пока он не подойдет к оператору. Если заявитель не подходит к оператору, то Администратор Учреждения по громкой связи объявляет номер талона заявителя и номер освободившегося оператора. При отсутствии заявителя его очередь автоматически переносится на несколько человек позже. Если после повторного вызова заявитель не подходит к оператору, система удаляет заявителя из списка заявителей, ожидающих очередь.

Выдача талонов заявителям при сдаче ими документов (получении результатов оказания услуги) осуществляется исходя из принципа: один талон на получение одной услуги с конкретным запрашиваемым документом (вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов) или результата оказания услуги (конкретного запрашиваемого документа или мотивированного отказа – вне зависимости от количества экземпляров запрашиваемых документов).

В секторе ожидания:

- в свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

- размещено устройство для ксерокопирования документов. Дополнительная услуга оказывается в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным директором Учреждения;

- обеспечено наличие доступных мест общего пользования.

В секторе ожидания также предусмотрена зона отдыха для детей.

1.3.6.Требования к сектору информирования:

Сектор информирования граждан располагается в непосредственной близости от входа в учреждение и сектора ожидания.

В секторе информирования располагаются:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре.

б) доступ к порталу госуслуг.

В секторе информирования находится книга жалоб и предложений.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

настольными информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг;

стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Настольные информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

В секторе информирования и ожидания предусматривается присутствие специалиста по информированию МБУ МФЦ Михайловского муниципального района для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, включая информацию:

о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, а также об органах, предоставляющих государственные и муниципальные услуги;

об организации работы МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

1.3.7. В МБУ МФЦ Михайловского муниципального района организована отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, осуществляющая с помощью специалистов по информированию МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, приём и обслуживание вызовов, поступающих в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, осуществляется с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования.

1.3.8. Требования к сектору приема заявителей:

Помещение сектора приема заявителей оборудовано перегородками в виде окон (кабин) для приема и выдачи документов. Каждое окно (кабина) оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов, а также времени технического перерыва.

Для заявителя предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости специалист Учреждения, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом Учреждения не допускается.

Количество одновременно работающих окон (кабин) для приема и выдачи документов и консультирования обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Окна приема (выдачи) документов и консультирования не закрываются на технический перерыв одновременно.

Рабочее место сотрудника МБУ МФЦ Михайловского муниципального района и представителей участников МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, системой электронного документооборота, печатающим и сканирующим устройствами.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

Основной офис МБУ МФЦ Михайловского муниципального района расположен по адресу: 692 651,Приморский край, Михайловский район, с. Михайловка квартал 4 д. 1 А

ТОСП МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в пгт. Новошахтинский расположен по адресу: 692 656, Приморский край, Михайловский район пгт. Новошахтинский, ул. Производственная, 8

ТОСП МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в с. Ивановка расположен по адресу: 692 665, Приморский край, Михайловский район с. Ивановка, ул. Советская, 1

ТОСП МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в с. Кремово расположен по адресу: 692 657, Приморский край, Михайловский район с. Кремово, ул. Колхозная, 25 А

Работа по информированию, приему, обработке и выдаче документов в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района организуется по следующему графику:

Основной офис с. Михайловка:

Понедельник 09.00-19.00

Вторник 09.00-19.00

Среда 11.00- 20.00

Четверг 09.00-19.00

Пятница 09.00-19.00

Суббота 09.00-15.00

Воскресенье выходной

ТОСП пгт. Новошахтинский

Понедельник 09.00-18.00

Вторник 09.00-18.00

Среда 09.00-18.00

Четверг 09.00-18.00

Пятница 09.00-18.00

Суббота 09.00-18.00

Воскресенье выходной

ТОСП с. Ивановка

Понедельник выходной

Вторник 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Среда 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Четверг 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Пятница 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Суббота 09.00-13.00, обед 13.00-14.00

Воскресенье выходной

ТОСП с. Кремово

Понедельник выходной

Вторник 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Среда 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Четверг 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Пятница 09.00-18.00, обед 13.00-14.00

Суббота 09.00-13.00, обед 13.00-14.00

Воскресенье выходной

Телефон линии, предназначенной для информирования заявителей о порядке предоставления государственных, муниципальных и общественно - значимых услуг:

Основной офис с. Михайловка 8 (42346) 2-58-66

ТОСП пгт. Новошахтинский 8 (42346) 2-60-94

ТОСП с. Ивановка 8 (42346) 3-11-49

ТОСП с. Кремово 8 (42346) 6-11-08

1.3.9. График (режим) работы может быть изменен директором МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

1.4. Техническое оснащение

На здании, в котором находится МБУ МФЦ Михайловского муниципального района обязательно должна размещаться вывеска с полным наименованием учреждения, указанием режима его работы. Указанное здание должно соответствовать строительным и санитарным требованиям, в т.ч. СНиП-35-01- 2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Рабочие места сотрудников МБУ МФЦ Михайловского муниципального района должны быть хорошо освещены, оборудованы офисной мебелью, специальным оборудованием и техникой, средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать качественное исполнение государственной и (или) муниципальной услуги.

Помещения, предназначенные для оказания государственной и (или) муниципальной услуги, должны соответствовать строительным и санитарным требованиям, установленным правилам и нормам, должны предусматривать наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов.

При необходимости сотрудник МБУ МФЦ Михайловского муниципального района осуществляющий информирование, прием, обработку и выдачу документов обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и (или) муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

Вход в здание (помещение) МБУ МФЦ Михайловского муниципального района и выход из него оборудуются соответствующими указателями, а также созданы условия для маломобильных групп граждан.

Помещения МБУ МФЦ Михайловского муниципального района обеспечиваются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

1.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация

Оказание государственной и (или) муниципальной услуги осуществляется персоналом, связанным с МБУ МФЦ Михайловского муниципального района трудовыми или иными договорными отношениями.

При осуществлении профессиональной деятельности сотрудники МБУ МФЦ Михайловского муниципального района обязаны уважать права, законные интересы, честь и достоинство граждан и организаций.

МБУ МФЦ Михайловского муниципального района должно располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.

Каждый специалист МБУ МФЦ Михайловского муниципального района должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку. Квалификацию специалистов следует постоянно поддерживать на высоком уровне повышением квалификации или иными действенными способами.

У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники МБУ МФЦ Михайловского муниципального района должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.

При предоставлении Услуги работники МБУ МФЦ Михайловского муниципального района должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Переподготовка и повышение квалификации сотрудников МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, участвующих в предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги, должны проходить по мере необходимости.

1.6. Требования к технологии оказания услуги

1. Сроки при предоставлении соответствующей услуги исчисляются в календарных днях, если не указано иное.
2. Срок предоставления услуги устанавливается: в соглашениях о взаимодействии КГАУ Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги. Указанный срок исчисляется со следующего дня после принятия документов, необходимых для предоставления услуги.
3. Выдача заявителю результата соответствующей услуги осуществляется в день, следующий за днем истечения срока предоставления услуги, предусмотренного соглашениями с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, на оказание соответствующей услуги, или административным регламентом предоставления услуги. Если последний день срока приходится на нерабочий день, выдача заявителю запрашиваемого документа осуществляется в следующий за ним рабочий день.
4. Вынесенный органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги, мотивированный отказ в предоставлении соответствующей услуги, не должен превышать срок, указанный в административном регламенте оказания соответствующей услуги.
5. Выдача документов, своевременно не полученных заявителем осуществляется в течение 15 рабочих дней.
6. Срок исправления технических ошибок, допущенных при предоставлении соответствующей услуги, не должен превышать срок, указанный в административном регламенте оказания соответствующей услуги.
7. Контроль за соблюдением сроков подготовки (оформления) документов осуществляет начальник ОПОВД.
8. Сроки ожидания в очереди при подаче и получении заявителями документов не могут превышать:

время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;

время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;

время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут.

1.6.9. Перечень оснований для приостановления оказания услуги или отказа в оказании услуги:

1.6.9.1. Основаниями для приостановления оказания соответствующей услуги являются:

Принятие соответствующего решения органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги, с участием и вынесение вышеуказанным органом решения (уведомления), которое выдается заявителю через МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

Необходимость направления запроса о представлении необходимых документов органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, в случаях, предусмотренных соглашениями, а также административными регламентами оказания соответствующей услуги и наделения МБУ МФЦ Михайловского муниципального района такими полномочиями в соглашениях с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги;

Основания, установленные административным регламентом оказания соответствующей услуги.

1.6.9.2. Основаниями для отказа в оказании соответствующей услуги являются:

Обращение с заявлением об оказании услуги ненадлежащего лица;

Обращение заявителя за получением услуги, не оказываемой МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

Не предоставление заявителем документов, необходимых для получения услуги;

Несоответствие представленных документов требованиям административного регламента оказания соответствующей услуги и законодательства;

Содержание в документах, полученных МБУ МФЦ Михайловского муниципального района по запросу из органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, сведений, препятствующих оказанию услуги;

Основания, установленные административным регламентом оказания соответствующей услуги.

1.6.10. Требования к оформлению документов, необходимых для получения услуги:

Заявление может быть оформлено заявителями лично, их законными представителями, а также соответствующими специалистами по информированию, приему, обработке и выдаче документов МБУ МФЦ Михайловского муниципального района

Заявление на оказание услуги в органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, осуществляется заявителем по форме, установленной органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги, либо прилагаемой к административному регламенту оказания соответствующей услуги, и подписывается лично заявителем или его представителем.

Тексты документов должны быть написаны разборчиво.

Документы не должны:

* Заполняться (исполняться) карандашом;
* Содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;
* Иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.
* Документы, необходимые для предоставления конкретной услуги, должны отвечать требованиям, установленным административным регламентом оказания соответствующей услуги.

1.6.11. Перечень документов, необходимых для получения услуги:

При обращении за оказанием услуги в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района заявитель предоставляет:

* Заявление в органы, предоставляющие государственные или муниципальные услуги, об оказании услуги;
* Подлинник документа, удостоверяющего личность;
* Подлинники документов, подтверждающих полномочия представителя;
* При необходимости иные документы, установленные в соответствии с административными регламентами предоставления услуг, а также определяемые в соглашении с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги.

К документам, подтверждающим полномочия представителя относятся:

* Нотариально удостоверенная доверенность, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;
* Документы, подтверждающие полномочия лица действовать от имени юридического лица без доверенности;
* Документ, подтверждающий полномочия нотариуса (в случае, если право возникает на основании нотариально удостоверенной сделки или иного совершенного данным нотариусом нотариального действия).

1.6.12.Требования по оплате отдельных административных процедур, исполняемых при оказании услуги:

Плата за оказание услуги в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района не взимается, кроме случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

Информация о порядке и процедуре оказания услуг в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района предоставляется бесплатно.

Оплата предоставления органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, соответствующих услуг производится заявителем в размере, установленном федеральным законодательством.

1.6.13. Способы предоставления услуг в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района:

Услуги в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района осуществляются следующими способами:

Прием и выдача документов заявителя осуществляются специалистами по информированию, приему, обработке и выдаче МБУ МФЦ Михайловского муниципального района лично. Для исполнения документ передается в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, который предоставляет эту услугу;

Прием документов (информации) осуществляется МБУ МФЦ Михайловского муниципального района посредством электронной почты или через определенную форму на официальном сайте МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

Прием документов (информации) осуществляется МБУ МФЦ Михайловского муниципального района посредством почтовой связи.

Информирование по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг осуществляется при личном обращении заявителя, при обращении по телефону либо по электронной почте.

1.6.14. Административная процедура по консультированию, приему и выдаче документов:

Предоставление услуги по консультированию включает в себя следующие административные процедуры:

* Информирование граждан, юридических лиц о перечне услуг, предоставление которых обеспечивается в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
* Информирование граждан, юридических лиц о порядке оказания услуги;
* Информирование о перечне необходимых документов для предоставления услуги, исходя из перечней документов, установленных соглашениями с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, а также административными регламентами на оказание соответствующей услуги;
* Предоставление информации по вопросам заявителей.

1.6.15. Порядок приема документов сотрудником МБУ МФЦ Михайловского муниципального района на оказание органом, предоставляющим государственные или муниципальные услуги, соответствующей услуги:

* Основанием для начала исполнения услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения услуги.
* Специалист по информированию, приему, обработке и выдаче документов МБУ МФЦ Михайловского муниципального района совершает следующие действия:

а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе, полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;

б) проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания услуги, установленных соглашениями с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, или административными регламентами предоставления услуг;

в) заводит отдельную папку, в которой должны храниться документы и отчетность по предоставляемой услуге по конкретному заявителю (далее - Дело);

г) отражает факт начала работ по конкретному Делу в информационной системе;

д) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям законодательства Российской Федерации, перечням документов, утвержденных соглашениями с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, или административными регламентами предоставления соответствующих услуг, осуществляя процедуру проверки:

* наличия в установленных законодательством случаях документов нотариально удостоверенных, скрепленных печатями, имеющих надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
* наличия документов, тексты которых написаны разборчиво, наименования юридических лиц без сокращений, с указанием их места нахождения;
* наличия в документах полных сведений о фамилиях, именах и отчествах физических лиц, об адресах их жительства, о контактных телефонах заявителей;
* отсутствия подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных в них исправлений, в том числе карандашом;
* отсутствия серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать содержание документов;
* наличия документа, подтверждающего оплату пошлины и другие платежные документы.

е) изготавливает копии документов, либо устанавливает идентичность экземпляров оригиналов и копий документов друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, данный сотрудник приема и выдачи документов, сверив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна».

д) при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям соглашений с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, а также требованиям административных регламентов оказания соответствующих услуг, сотрудник, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись (о чем делается отметка в заявлении) о наличии препятствий для оказания услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

е) оформляет расписку о приеме документов по установленной форме в 1 экземпляре. В расписке в том числе, указываются:

1. Дата представления документов;

2. Ф.И.О. заявителя или наименование юридического лица (лиц по доверенности);

3. Наименование государственной или муниципальной услуги;

4. Контактный телефон заявителя;

5. Перечень документов с указанием их наименования, реквизитов;

6. Количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);

7. Максимальный срок оказания соответствующей услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления оказания муниципальной услуги;

8. Фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;

9. Иные данные.

ж) Передает заявителю экземпляр расписки.

Общий максимальный срок приема документов от юридических и физических лиц (их представителей) не может превышать 45 минут.

1.6.16. Заявитель, представивший документы для получения услуги, в обязательном порядке информируется специалистом по информированию, приему, обработке и выдаче документов МБУ МФЦ Михайловского муниципального района о нижеследующем:

* О сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
* О возможности приостановления подготовки и выдачи документов;
* О возможности отказа в предоставлении соответствующей услуги;
* О необходимости явиться в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, для согласования документов в случаях, установленных соглашением с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги.

1.6.17.Порядок выдачи результата услуги или мотивированного отказа органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги:

Сотрудник МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, получивший запрашиваемые заявителем документы или мотивированный отказ в предоставлении услуги, проверяет наличие передаваемых ему из органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, документов, делает в контрольном листе отметку о принятии и передает принятые документы сотруднику отдела приема, обработки и выдачи документов.

Экземпляр контрольного листа прохождения документов для выдачи заявителям хранится в зале приема посетителей МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

Заявитель уведомляется специалистом по информированию, приему, обработке и выдаче документов МБУ МФЦ Михайловского муниципального района по телефону или по электронной почте о готовности результата услуги в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определенного соглашением с органом, либо административным регламентом предоставления соответствующей услуги.

При выдаче документов специалист по информированию, приему, обработке и выдаче документов МБУ МФЦ Михайловского муниципального района:

* Устанавливает личность заявителя, наличие соответствующих полномочий на получение соответствующей услуги;
* Знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;
* Выдает запрашиваемые документы или мотивированный отказ.

Если за получением готового документа обращается представитель заявителя, специалист по информированию, приему, обработке и выдаче документов МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в контрольном листе прохождения документов указывает номер и дату документа, удостоверяющего его полномочия.

Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе контрольного листа прохождения документов (далее - Контрольный лист).

Контрольный лист с отметкой о получении заявителем результата услуги, помещается в Дело для дальнейшего хранения в архивном помещении МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

Сотрудник МБУ МФЦ Михайловского муниципального района вводит информацию в базу о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю.

1.6.18. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

1.6.19. Конфиденциальная информация, поступающая в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района не подлежит разглашению сотрудниками МБУ МФЦ Михайловского муниципального района. Специалисты МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, участвующие в приеме, обработке и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.

1.6.20. Административная процедура приема и передачи сотрудником документов, принятых в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, в уполномоченный орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги.

Порядок передачи специалистом по приему, обработке и выдаче документов пакета документов в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, возврат документов из органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги:

Прием и передача документов в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, возврат документов из органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, осуществляется сотрудником МБУ МФЦ Михайловского муниципального района по Ведомости.

График приема и передачи документов из МБУ МФЦ Михайловского муниципального района соответствует графику работы органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги.

1.6.21. Прием и передача документов на рассмотрение в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги:

Передача заявления и прилагаемых к нему документов из МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления по Ведомости. При передаче заявления и прилагаемых к нему документов из МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в орган, предоставляющий государственные или муниципальные услуги, в контрольном листе содержится отметка о дате принятия заявления в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, ФИО и подпись принявшего заявление специалиста, номер исходящей документации.

При передаче заявления и прилагаемых к нему документов специалист органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, проверяет их на соответствие с данными, указанными в заявлении, затем в контрольном листе ставит дату, ФИО и подпись.

Прием и передача документов для дальнейшей выдачи их заявителю:

Передача документов из органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района осуществляется по Ведомости. При передаче документов в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района предназначенных для выдачи заявителю, специалист органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, проставляет в ведомости дату, ФИО и подпись. Специалист по информированию, приему, обработке и выдаче документов МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, получивший документы из органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, проставляет номер входящей документации, дату, ФИО и подпись.

При получении заявителем документов, которые являются результатом предоставления муниципальной услуги, заявитель проставляет дату и роспись в получении документов в журнале выдачи документов, который хранится в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района и является подтверждением окончания предоставления муниципальной услуги.

1.6.22. Требования к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества предоставления муниципальных услуг.

Заявитель (представитель заявителя) может обратиться на имя директора МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, в администрацию Михайловского муниципального района с заявлением и/или жалобой (далее - обращение) на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги в ходе осуществления процедуры по приему и выдаче документов.

Должностным лицом МБУ МФЦ Михайловского муниципального района является директор МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

Заявитель может направить обращение в письменной форме (на почтовый адрес) или в форме электронного сообщения по адресу (электронной почтой), а также обратиться лично к должностному лицу (в часы личного приема).

В письменном обращении (электронном сообщении) указываются:

* Наименование МБУ МФЦ Михайловского муниципального района либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего сотрудника;
* Фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
* Контактный почтовый адрес и номер телефона;
* Предмет жалобы;
* Личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) (для письменных обращений).

Письменное обращение должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. При получении письменного обращения (электронного сообщения), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении (электронном сообщении) не указаны либо не поддаются прочтению: фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, ответ на обращение не дается, о чем составляется комиссионный акт, подписанный сотрудниками МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, о чем письменно сообщается заявителю, направившему обращение в электронном сообщении.

Если в письменном обращении (электронном сообщении) заявителя содержится вопрос, на который ему 2 (два) раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (электронному сообщению) соответствующие документы и материалы либо их копии.

Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, качества оказания муниципальной услуги конкретных сотрудников МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) ответа.

Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

Письменное обращение (электронное сообщение) рассматривается в течении 15 дней.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по устранению выявленных нарушений, а к сотруднику, допустившему нарушения услуги, применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, должностными лицами МБУ МФЦ Михайловского муниципального района должны быть приняты меры по устранению недостатков в работе, а также меры по недопущению сложившейся ситуации в будущем.

В МБУ МФЦ Михайловского муниципального района для заявителей предусматривается наличие на видном месте книги отзывов. Книга отзывов в обязательном порядке прошивается и нумеруется.

1.6.23. Права заявителей. При рассмотрении обращения (жалобы) заявитель (представитель заявителя) имеет право:

Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения (жалоба) органам (лицам, организациям) в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов;

Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения (жалобы).

1.6.24.Гарантии безопасности заявителя в связи с его обращением (жалобой):

Запрещение преследования заявителя в связи с его обращением (жалобой) с критикой деятельности сотрудников, должностных лиц МБУ МФЦ Михайловского муниципального района либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

Недопущение разглашения сведений, содержащихся в обращении (жалобе), а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.7. Информационное сопровождение деятельности

1.7.1. Справочные телефоны МБУ МФЦ Михайловского муниципального района:

Основной офис с. Михайловка 8 (42346) 2-58-66

ТОСП пгт. Новошахтинский 8 (42346) 2-60-94

ТОСП с. Ивановка 8 (42346) 3-11-49

ТОСП с. Кремово 8 (42346) 6-11-08

1.7.2. Адрес электронной почты:[mfc@mikhprim.ru](mailto:mfc@mikhprim.ru);

1.7.3. Информация о перечне оказываемых услуг, о местонахождении, графике работы, о телефонных номерах, адресах электронной почты справочной службы, официальном сайте МБУ МФЦ Михайловского муниципального района предоставляется:

При личном обращении;

По телефону «горячей линии»;

С использованием средств электронного информирования;

В сети Интернет на официальном сайте МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

На информационных стендах в секторе информирования и ожидания заявителей;

Публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

1.7.4. При ответах на телефонные звонки сотрудники МБУ МФЦ Михайловского муниципального района информируют обратившихся по интересующих их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве сотрудника, МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 15 (пятнадцать) минут, личного устного информирования - не более 15 (пятнадцати) минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на постановленные вопросы, телефонный звонок заявителя может быть переадресован (переведен) на другого специалиста, ответственного за выполнение интересующих заявителя функций, сотрудник МБУ МФЦ Михайловского муниципального района должен сообщить заявителю номер телефона, по которому он получит исчерпывающую информацию.

Прием документов от заявителей осуществляется специалистами по информированию, приему, обработке и выдаче МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

В случае если заявителю по техническим причинам в день обращения не предоставлена возможность обратиться с заявлением на предоставление услуги сотрудник МБУ МФЦ Михайловского муниципального района предлагает заявителю осуществить запись на другое удобное для него время, в другой день работы МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в соответствии с графиком работы.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах и Интернет - адресах органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в которых заявители могут получить услуги, размещаются:

в информационном киоске, в секторе информирования и ожидания;

на информационных стендах, в виде брошюр, буклетов, разложенных на столах в секторе информирования и ожидания, предназначенного для организации приема заявителей в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

на официальном сайте МБУ МФЦ Михайловского муниципального района».

Оформление информационных стендов осуществляется удобным для чтения шрифтом - Times New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта №14 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта №16 - жирный, поля 1 см, вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение услуги, требования к размеру шрифта и формату листа могут быть снижены.

На информационных стендах в помещении МБУ МФЦ Михайловского муниципального района и (или) официальном сайте МБУ МФЦ Михайловского муниципального района размещается следующая информация:

1. Режим работы, адрес МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

2. Адрес официального сайта МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, номер телефона горячей линии (режим «on-line»), адрес электронной почты для обращений;

3. Учредительные документы МБУ МФЦ Михайловского муниципального района

4. Регламент МБУ МФЦ Михайловского муниципального района

5. Договор об организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Приморского края между КГАУ Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» и МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

6.Соглашение о взаимодействии между КГАУ Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» и администрацией Михайловского муниципального района Приморского края;

7. Постановление о создании МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

8. Административные регламенты предоставления услуг;

9. Перечень оказываемых государственных, муниципальных услуг;

10. Дополнительно оказываемые услуги;

11. Схема проезда;

12.Информация о руководителе и сотрудниках МБУ МФЦ Михайловского муниципального района

13. Порядок получения консультаций (справок) об оказании услуги;

14. Бланки заявлений, предоставляемых заявителем на получение услуги;

15. Образцы заполнения заявлений на получение услуги;

16. Перечень документов, необходимых для предоставления заявителям услуг в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;

17. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги;

18. Основания для отказа в предоставлении услуги;

19. Перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;

1. Порядок обжалования действий сотрудников МБУ МФЦ Михайловского муниципального района;
2. Другая информация, необходимая для получения соответствующей услуги.

1.7.5. Юрисконсульт МБУ МФЦ Михайловского муниципального района своевременно обеспечивает актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

1.7.6. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим «on-line»), является сотрудник МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, осуществляющий индивидуальное устное информирование.

1.7.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МБУ МФЦ Михайловского муниципального района в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

1.7.8. В секторе информирования и ожидания, предназначенном для организации приема заявителей, постоянно находится специалист МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, ответственный за консультирование заявителей.

1.8. Контроль за деятельностью МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

Периодический контроль за порядком, полнотой и качеством предоставления услуг осуществляется должностными лицами учредителя МБУ МФЦ Михайловского муниципального района – администрацией Михайловского муниципального района посредством:

Проведения совместных совещаний;

Получения от МБУ МФЦ Михайловского муниципального района отчетности в бумажном или в электронном виде;

Внеплановых выездных проверок.

В случае обнаружения в результате контроля несоответствия действий МБУ МФЦ Михайловского муниципального района требованиям административных процедур должностными лицами администрации Михайловского муниципального района совместно с МБУ МФЦ Михайловского муниципального района обеспечивается разработка мероприятий по устранению выявленных несоответствий и их причин.

Специалисты по информированию, приему, обработке и выдаче документов несут персональную ответственность за общий максимальный срок приема документов от юридических и физических лиц (их представителей).

Персональная ответственность специалистов по информированию, приему, обработке и выдаче документов за качество приема и выдачи документов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.8.1. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления услуг:

Ежедневный текущий контроль осуществляется путем проведения директором МБУ МФЦ Михайловского муниципального района, начальником ОПОВД исполнения положений Регламента, иных нормативных правовых актов.

Указанный контроль осуществляется путем проведения совместных совещаний с сотрудниками МБУ МФЦ Михайловского муниципального района по обучению и выявлению ошибок при осуществлении административных процедур по приему и выдаче документов.

Контроль проверок полноты и качества предоставления услуг осуществляется директором МБУ МФЦ Михайловского муниципального района по мере необходимости в любое рабочее время, в период осуществления сотрудниками МБУ МФЦ Михайловского муниципального район своих должностных обязанностей.

Контроль над полнотой и качеством исполнения услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников МБУ МФЦ Михайловского муниципального района.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги.

1. Несоблюдение требований Регламента сотрудниками МБУ МФЦ Михайловского муниципального района влечет дисциплинарную ответственность.
2. Отношения, связанные с оказанием информационных услуг, регулируются нормами действующего законодательства Российской Федерации.
3. Сотрудники МБУ МФЦ Михайловского муниципального района не вправе разглашать информацию, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования, а также персональные данные, ставшие им известными в процессе исполнения должностных обязанностей.

Директор МБУ МФЦ Михайловского муниципального района несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

Директор МБУ МФЦ Михайловского муниципального района обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества предоставляемой Услуги;

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и настоящего Стандарта.

**2. Критерии оценки предоставления услуги**

2.1. **Основным критерием качества** предоставления Услуги является уровень удовлетворенности заявителей.

**Критерии оценки уровня удовлетворенности:**

1) Уровень организации взаимодействия с заявителем.

2) Уровень материально-технической оснащенности.

3) Степень соблюдения сроков оказания услуг.

4) Уровень квалификации персонала МФЦ.

5) Уровень качества обслуживания специалистами МФЦ по оценке посетителей МФЦ.

Индикаторы и показатели мониторинга уровня удовлетворенности заявителей.

1) **Критерий «Уровень организации взаимодействия с заявителем»** включает следующие индикаторы и показатели:

1.1) *Степень информирования заявителя для получения исчерпывающей информации:*

а) качество предоставляемой информации заявителю о порядке обжалования действий (бездействий) специалистов, оказывающие государственные (муниципальные) услуги;

б) качество организации телефонного обслуживания по информированию заявителя о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг.

1.2) *Уровень организации приема по обслуживанию заявителя:*

а) комфортность графика работы МФЦ;

б) комфортность доступности к зданию МФЦ;

в) время ожидания в очереди для получения консультации или предоставления услуги.

2) **Критерий «Уровень материально-технической оснащенности»** включает следующие индикаторы и показатели:

2.1) *Уровень обеспеченности сектора ожидания для предоставления комфортных условий заявителю*:

а) комфортность оборудования помещения МФЦ.

3) **Критерий «Степень соблюдения сроков оказания услуг»** включает следующие индикаторы и показатели:

3.1) *Уровень организации приема по обслуживанию заявителя:*

а) комфортность ожидания в очереди для подачи документов;

б) комфортность ожидания в очереди для получения документов.

4**) Критерий «Уровень квалификации персонала МФЦ»** включает следующие индикаторы и показатели:

4.1) *Уровень удовлетворенности личностными качествами персонала*:

а) Степень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью сотрудников МФЦ.

4.2) *Уровень удовлетворенности профессиональными навыками персонала*:

а) Степень удовлетворенности компетентностью сотрудников МФЦ при оказании государственных (муниципальных) услуг;

б) Степень возможности поступления жалоб, в связи с низким качеством предоставления услуг.

5) **Критерий «Уровень качества обслуживания специалистами МФЦ по оценке посетителей МФЦ»** включает следующие индикаторы и показатели:

5.1) *Уровень качества предоставления услуг:*

а) Степень оценки качества предоставления услуг.

2.2. **Основным критерием объема** предоставления услуги является:

Количество заявителей в МБУ МФЦ Михайловского муниципального района (количество заявлений).