МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

28 сентября 2021 года № 65-8/21-мпр

Иркутск

Об утверждении Стандарта качества оказания государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

В соответствии с пунктами 3, 5 общих требований к формированию и применению стандартов качества оказания государственных услуг (выполнения работ), утвержденных постановлением Правительства Иркутской области от 31 декабря 2010 года № 348-пп, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области, распоряжением Губернатора Иркутской области от 27 июля 2021 года № 435-рк «О Лойчице В.А.», Положением о министерстве цифрового развития и связи Иркутской области, утвержденным постановлением Правительства Иркутской области от 27 мая 2021 года № 368-пп,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Стандарт качества оказания государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru), а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 августа 2021 года.

Заместитель министра - начальник управления развития информационных технологий министерства цифрового развития и связи Иркутской области В.А. Лойчиц

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства цифрового развития и связи Иркутской области
от 28 сентября 2021 № 65-8/21-мпр

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Разработчиком стандарта качества оказания государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) является министерство цифрового развития и связи Иркутской области (далее - министерство).

Местонахождение министерства: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, 1А.

Контактная информация: телефон (3952) 24-06-11, e-mail: digital@govirk.ru.

2. Единица измерения государственной услуги: количество окон приема заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в единицах.

3. Термины и определения:

1) стандарт качества оказания государственной услуги – перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах потребителя государственной услуги требований к оказанию государственной услуги, включающий характеристики процесса оказания государственной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

2) государственная услуга – государственная услуга «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) учреждение – Государственное автономное учреждение «Иркутский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) качество оказания государственной услуги – степень фактического соответствия оказания государственной услуги Стандарту;

5) многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) – структурные подразделения учреждения, уполномоченные на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество оказания

государственной услуги:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

4) постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

5) постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2016 года № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

7) распоряжение Правительства Иркутской области от 30 марта 2015 года № 166-рп «Об утверждении рекомендованного перечня муниципальных услуг Иркутской области, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна»;

8) постановление Правительства Иркутской области от 17 июня 2013 года № 228-пп «Об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Иркутской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области».

5. Основные факторы, влияющие на качество оказания государственной услуги, используемые в Стандарте:

1) наличие документации, регламентирующей деятельность МФЦ;

2) условия размещения и режим работы МФЦ;

3) техническое оснащение МФЦ;

4) укомплектованность МФЦ специалистами и их квалификация;

5) информационное сопровождение деятельности МФЦ;

6) наличие контроля за деятельностью МФЦ;

7) ответственность за качество оказания государственной услуги;

8) критерии оценки качества государственной услуги.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6. Полное наименование государственной услуги: организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

7. Содержанием (предметом) государственной услуги является организация предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

8. Получателями государственной услуги являются юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления.

9. Документы, регламентирующие деятельность учреждения:

1) устав учреждения;

2) государственное задание учреждения, ежегодно утверждаемое министром цифрового развития и связи Иркутской области;

3) соглашения о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Иркутской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области;

4) иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.

10. Месторасположения зданий (помещений) МФЦ должны соответствовать следующим требованиям:

1) пешеходная доступность от остановок общественного транспорта не более 10 минут;

2) оборудование территории здания (помещения) МФЦ бесплатными парковочными местами для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающими места для специальных автотранспортных средств инвалидов;

3) оборудование входа в здание (помещение) МФЦ и выхода из него соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

4) размещение помещений для работы с заявителями на нижних этажах здания, имеющих отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов, при условии, что численность жителей муниципального образования Иркутской области, на территории которого расположен МФЦ, составляет более 10 тыс.

жителей, и это муниципальное образование не относится к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям.

11. Прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования, осуществляется в соответствии со следующим графиком (режимом) работы, но не менее четырех часов в день пять дней в неделю:

в муниципальном образовании с численностью населения более 15 тыс. человек – с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из выходных дней, а также в один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов;

в муниципальном образовании с численностью населения до 25 тыс. человек – не менее 30 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 25 до 100 тыс. человек – не менее 40 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения от 100 тыс. до 1 млн. человек – не менее 50 часов в неделю;

в муниципальном образовании с численностью населения свыше 1 млн. человек, а также в административном центре субъекта Российской Федерации с численностью населения свыше 500 тыс. человек - не менее 10 часов в день шесть дней в неделю с возможностью получения государственных и муниципальных услуг в один из рабочих дней в утреннее время с 8 часов и один из рабочих дней в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика приема заявителей в выходной день до шести часов в день.

12. График (режим) работы территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ определяется уполномоченным МФЦ с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, при этом:

в населенных пунктах с численностью населения менее 2 тыс. человек составляет не менее трех часов в неделю;

в населенных пунктах с численностью населения от 2 до 5 тыс. человек составляет не менее четырех часов в неделю на каждую тысячу человек обслуживаемого населения;

в населенных пунктах с численностью населения от 5 до 25 тыс. человек составляет не менее 20 часов, распределенных на три дня в неделю;

в населенных пунктах с численностью населения свыше 25 тыс. человек составляет не менее 30 часов, распределенных на четыре дня в неделю.

13. Помещения должны соответствовать следующим характеристикам:

1) здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы;

2) помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание получателей

государственной услуги;

3) в МФЦ предусматривается отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов, при условии, если численность жителей муниципального образования Иркутской области, на территории которого расположен МФЦ, составляет более 10 тыс. жителей, и этот муниципальный район не относится к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям;

4) для организации взаимодействия с получателями государственной услуги помещение МФЦ должно быть оборудовано:

сектором информирования и ожидания;

сектором приема получателей государственной услуги.

14. Сектор информирования и ожидания должен включать в себя:

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

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

3) сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) размеры государственной пошлины и иных платежей, взимаемых при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их оплаты;

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

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

7) информацию 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;

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

9) режим работы и адреса иных МФЦ, находящихся на территории Иркутской области;

10) иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

11) не менее одного окна (рабочего места), оборудованного персональным компьютером с возможностью доступа к информационным системам, печатающим и сканирующим устройством, электронной системой управления очередью и 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 случае, если численность жителей муниципального образования Иркутской области, на территории которого расположен МФЦ, составляет более 10 тыс. жителей, и это муниципальное образование не относится к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям. Окна (рабочие места), созданные в соответствии с настоящим подпунктом, не являются окнами приема и выдачи документов, созданными в соответствии с пунктом 16 настоящего Стандарта;

12) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

13) 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;

14) электронную систему управления очередью при условии, если численность жителей муниципального образования Иркутской области, на территории которого расположен МФЦ, составляет более 10 тыс. жителей, и это муниципальное образование не относится к районам Крайнего Севера и приравненным к ним местностям.

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

16. На каждые 5 тыс. жителей муниципального образования, в котором располагается МФЦ, в секторе приема заявителей предусматривается одно окно приема и выдачи документов.

По решению учредителя МФЦ количество окон приема и выдачи документов может быть увеличено.

17. Сектор приема заявителей, 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.

18. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

19. Техническое оснащение МФЦ:

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

2) в МФЦ предоставляется возможность приема от получателей государственной услуги денежных средств в счет уплаты государственной

пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20. Учреждение укомплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

21. Специалисты учреждения должны:

1) иметь высшее или среднее профессиональное образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

2) знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения учреждения;

3) проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу;

4) знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

5) соблюдать профессиональную этику в процессе оказания государственной услуги;

6) не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

22. Для специалистов каждой категории и иных сотрудников разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются директором учреждения.

23. Требования к технологии оказания услуги:

1) требования к порядку организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ определяются в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Иркутской области, органами местного самоуправления, регламентами и стандартами предоставления услуг;

2) среднее время ожидания в очереди при обращении в МФЦ не должно превышать 15 минут.

24. Информационное сопровождение деятельности учреждения, непосредственно оказывающего услугу:

Способ информирования	Состав размещаемой информации	Частота обновления информации
Размещение информации на	О режиме работы и адресах иных	По мере

информационных стендах и иных источниках информирования, расположенных в здании МФЦ, и официальном сайте учреждения	МФЦ, находящихся на территории Иркутской области; иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги	необходимости, но не более трех рабочих дней со дня изменения сведений
Размещение информации в СМИ	О реализуемых МФЦ мероприятиях, связанных с предоставлением государственной услуги	По мере необходимости

25. Контроль за деятельностью учреждения, непосредственно оказывающего услугу:

1) контроль за деятельностью учреждения осуществляется министерством в порядке, предусмотренном действующим законодательством;

2) контроль за соблюдением Стандарта осуществляется путем сопоставления фактически оказываемых услуг установленным настоящим Стандартом требованиям к качеству оказания услуг;

3) внутренний контроль за оказанием государственной услуги обеспечивается руководителем учреждения посредством разъяснения и доведения установленных Стандартом требований до всех сотрудников учреждения, организации и проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий, ответственности и взаимодействия специалистов учреждения.

26. Ответственность за качество оказания услуги:

1) руководители учреждения несут ответственность за качество оказания государственных услуг в соответствии с действующим законодательством;

2) специалисты, непосредственно оказывающие государственные услуги, несут ответственность за качество оказания ими государственной услуги в соответствии с действующим законодательством и локальными правовыми актами учреждения, регламентирующими ответственность работников учреждения, должностными инструкциями.

27. Критерии оценки качества оказываемой услуги:

1) полнота и своевременность оказания услуги в соответствии с установленными требованиями;

2) соответствие услуги установленным Стандартом требованиям;

3) наличие обоснованных жалоб к результату оказанной услуги.

28. Порядок информирования об оказываемой услуге:

№ п/п	Способ информирования	Состав размещаемой (доводимой) информации	Частота обновления информации
1.	Размещение информации на	О перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в	По мере необходимости,

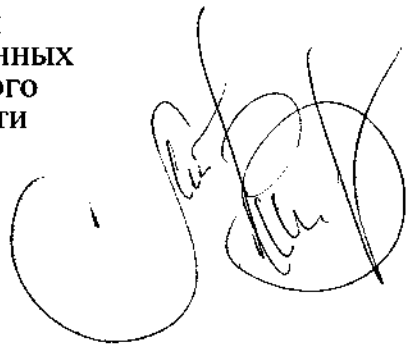
	информационных стендах и иных источниках информирования, расположенных в здании МФЦ, и официальном сайте учреждения	МФЦ; о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг; о размерах государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, о порядке их уплаты; о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, работников МФЦ	но не более трех рабочих дней с момента изменения сведений

29. Система показателей (индикаторов) объема и качества услуги:

№ п/п	Показатели (индикаторы) объема и качества работы	Единица измерения	Описание показателя (индикатора)
1.	Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг	%	Расчет производится в соответствии с методическими рекомендациями по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных услуг и муниципальных услуг, утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 22 марта 2019 года № 155. Контроль значения показателя осуществляется на основании данных автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг»
2.	Количество услуг	Ед.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной и муниципальной услуги, поступивших в МФЦ от заявителей – физических лиц и юридических лиц, органов государственной власти и местного самоуправления. Учет числа обращений заявителей производится непосредственно по факту обращения в МФЦ. При осуществлении в МФЦ по услуге приема заявления и выдачи результата, учет количества запросов по услуге осуществляется 1 раз (после приема заявления и формирования дела). При осуществлении в МФЦ по услуге только приема заявления, учет количества запросов по услуге осуществляется 1 раз (после приема заявления и формирования дела). При осуществлении в МФЦ по услуге только выдачи результата, учет количества запросов по услуге осуществляется 1 раз (после

			выдачи результата). Контроль значения показателя осуществляется на основании данных автоматизированной информационной системы МФЦ

Заместитель министра - начальник управления развития информационных технологий министерства цифрового развития и связи Иркутской области



В.А. Лойчиц