**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**

**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| От  | «21» |  | ноября |  | 2016 | г. |  №  | 2875 |

Об утверждении стандарта качества

предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления

государственных и муниципальных

услуг в многофункциональных

центрах предоставления государственных

и муниципальных услуг»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях», Уставом города Когалыма, постановлениями Администрации города Когалыма от 18.02.2013 №403 «Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», от 30.12.2015 №3878 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Когалыма в качестве основных видов деятельности», от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города Когалыма Т.И.Черных.

Глава города Когалыма Н.Н.Пальчиков

Приложение

к постановлению Администрации

города Когалыма

от 21.11.2016 №2875

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения
2. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее – стандарт) устанавливает общие требования к предоставлению муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – муниципальная услуга МФЦ).
3. Понятия и термины, применяемые в настоящем стандарте.
4. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».
5. Заявитель - физическое или юридическое лицо (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 Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.
6. Административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.
7. 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 предоставления государственных и муниципальных услуг 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.
8. 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.
9. 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 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований.
10. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги
11. Субъектом, в отношении которого применяется настоящий стандарт, является муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

Юридический адрес: 628485, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Когалым, ул. Мира, д. 15.

E-mail: 013-0000@mfchmao.ru.

Телефоны для справок: 8 (34667) 2-48-86, 2-48-56, телефон «горячей линии»: 8 800 101 0001 (звонок с городских телефонов бесплатный).

График работы МФЦ: с понедельника по пятницу с 08-00 до 20-00, в субботу с 08-00 до 18-00 без перерыва на обед.

1. Сведения о месте нахождении, графике работы МФЦ размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Когалыма (www.admkogalym.ru) в разделе «Социальная сфера» подразделе «Многофункциональный центр» и на официальном сайте сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (www.mfc.admhmao.ru) в разделе «Муниципальные образования» подразделе «г. Когалым».
2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги
3. Предоставление муниципальной услуги МФЦ регулируется следующими нормативными правовыми актами:
* Федеральным законом Российской Федерации от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
* Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральным законом Российской Федерации от 28.07.2012 №133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
* Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;
* постановлением 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»;
* постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* постановлением 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»;
* постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 18.10.2010 №202 «О комиссии по проведению административной реформы и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;
* постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 02.11.2012 №431-п «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;
* постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 12.07.2013 №246-п «О Концепции создания в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 09.10.2013 №419-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социально-экономическое развитие, инвестиции и инновации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2014 – 2020 годы»;
* постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 24.01.2014 №29-п «О перечне государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;
* постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 21.11.2014 №435-п «О порядке исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и перечне категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно»;
* постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 03.04.2015 №88-п «Об автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;
* распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 23.02.2013 №66-рп «Об определении многофункционального центра, уполномоченного на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, и внесении изменений в приложение к распоряжению Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 13 июля 2012 года № 436-рп «О ведомственной принадлежности государственных учреждений Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;
* Уставом города Когалыма;
* постановлением Администрации города Когалыма от 10.07.2012 №1694 «О перечне муниципальных услуг, предоставление и исполнение которых организуется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Когалыме»;
* постановлением Администрации города Когалыма от 17.12.2012 №3000 «О создании муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* постановлением Администрации города Когалыма от 18.02.2013 №403 «Об утверждении Устава муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* постановлением Администрации города Когалыма от 29.12.2013 №858 «О создании наблюдательного совета муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* постановлением Администрации города Когалыма от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»;
* иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами города Когалыма, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.
1. Порядок получения доступа к муниципальной услуге
	1. Получателями муниципальной услуги МФЦ являются граждане от 14 лет, индивидуальные предприниматели и юридические лица (далее – заявители).

При предоставлении муниципальной услуги МФЦ от имени заявителей вправе обратиться их законные представители, действующие в силу закона, или их представители на основании доверенности.

Прием заявителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личности заявителей.

Прием заявителей осуществляется при личном обращении в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении заявителя к терминалу электронной очереди «Энтер».

* 1. Заявителю предоставляется возможность предварительной записи. Предварительная запись осуществляется посредством обращения на официальный сайт сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (www.mfc.admhmao.ru) в разделе «г. Когалым» подразделе «Запись на прием», а также при регистрации в системе электронной очереди.
	2. Прием документов осуществляется посредством обращения в «окно», на которых указывается номер «окна», а также фамилия, имя, отчество и должность специалиста МФЦ. При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» заявитель направляется к соответствующему «окну» в операционном зале МФЦ.
	3. Заявитель, обратившийся в МФЦ, заполняет бланк заявления самостоятельно или инспектор заполняет заявление через АИС МФЦ, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельное заявление, если нормативно-правовыми актами и соглашениями о взаимодействии не предусмотрено иное.
	4. Документы не должны:
* заполняться 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. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальных и государственных услуг, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления устанавливается нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление соответствующей государственной или муниципальной услуги.
	2. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.
	3. Запрещается требовать от заявителей:
* представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
* представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 указанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.
	1. Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие услуги в перечне услуг, переданных на предоставление в МФЦ.
	2. Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги установлены нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление соответствующей государственной или муниципальной услуги.
	3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги и при получении результата предоставления государственной или муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.
	4. Максимальный срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.
1. Требования к порядку оказания услуги и качеству муниципальной услуги
2. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.
3. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги МФЦ является личное обращение заявителя с комплектом документов, необходимых для получения услуги.
4. Инспектор по приёму и выдаче документов МФЦ совершает следующие административные действия:
5. 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;
6. 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;
7. отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе;
8. 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 Российской Федерации 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.
1. изготавливает копии документов, либо устанавливает идентичность экземпляров оригиналов и копий документов друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, инспектор по приему и выдаче документов, сверив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна»;
2. 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, инспектор по приёму и выдаче документов, 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;
3. в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, оформляет расписку о приеме документов по установленной форме в 1 экземпляре. В расписке указываются:
* дата представления документов;
* фамилия, имя, отчество заявителя или наименование юридического лица (лиц по доверенности);
* наименование государственной или муниципальной услуги;
* контактный телефон заявителя;
* перечень документов с указанием их наименования, реквизитов;
* количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);
* максимальный срок оказания соответствующей услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления оказания муниципальной или государственной услуги;
* фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;
* иные данные.
1. инспектор по приёму и выдаче документов передает заявителю экземпляр расписки.
2. Заявитель, представивший документы для получения услуги, в обязательном порядке информируется инспектором по приёму и выдаче документов МФЦ 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.
1. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

Информация о дате выдаче готового результата предоставления услуги указывается в расписке в получении документов, которую инспектор выдает заявителю в день подачи документов. Заявитель также может уточнить готовность результата предоставления услуги по телефону: 8 (34667) 2-48-56.

1. При обращении заявителя инспектор по приёму и выдаче документов МФЦ выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.
2. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.
3. В МФЦ хранятся описи и реестры переданных дел в течение 3-х лет.
4. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
5. МФЦ осуществляют свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг.
6. Конфиденциальная информация, поступающая в МФЦ не подлежит разглашению сотрудниками МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме, обработке и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.
7. Помещение МФЦ располагается в здании по адресу: г. Когалым, ул. Мира, д. 15, в пяти минутах ходьбы от остановок общественного транспорта.
8. На территории, прилегающей к МФЦ, оборудованы места парковки для автомобильного транспорта заявителей МФЦ, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов.
9. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.
10. Здание МФЦ имеет отдельный вход и запасной пожарный выход.
11. Вход в помещение МФЦ оборудован вывеской, содержащей полное наименование МФЦ, номера справочных телефонов, а также информацию о режиме работы МФЦ.
12. Для организации свободного доступа в помещение МФЦ маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, предусмотрены: пандус, перила, лифт.
13. Помещения МФЦ обеспечиваются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения, системой видеонаблюдения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
14. В МФЦ предусмотрено место для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.
15. Помещения МФЦ оформлены в соответствии с единым фирменным стилем «Мои документы».
16. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ разделено на следующие функциональные секторы:
* сектор информирования и ожидания;
* сектор приема заявителей.
1. Сектор информирования и ожидания включает в себя:
* информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг;
* информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в МФЦ;
* терминал приема денежных средств для уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* детский уголок;
* банкомат;
* доступ к Порталу государственных услуг.
1. В секторе информирования и ожидания располагается книга жалоб и предложений, а также предусмотрено наличие оборудованного места для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:
* о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
* о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;
* о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
* о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;
* о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (его структурного подразделения), органа местного самоуправления и организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;
* о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).
1. Показателями доступности муниципальной услуги МФЦ являются:
* транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги МФЦ;
* возможность получения услуги в МФЦ;
* доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги МФЦ, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги МФЦ, в форме устного или письменного информирования, в том числе на официальном сайте сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (www.mfc.admhmao.ru);
* бесплатность предоставления муниципальной услуги МФЦ и информации о процедуре предоставления муниципальной услуги МФЦ.
1. Показателями качества муниципальной услуги МФЦ являются:
* соблюдение специалистами МФЦ, предоставляющими муниципальную услугу МФЦ, сроков передачи документов в органы, предоставляющие государственную услугу, или орган, предоставляющий муниципальную услугу;
* соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальных или государственных услуг при получении результата предоставления муниципальных или государственных услуг;
* отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги МФЦ, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги МФЦ;
* восстановление нарушенных прав заявителя;
* оценивание качества предоставления государственных и муниципальных услуг и консультаций в специальных анкетах;
* участие в опросе по оценке качества предоставления государственных услуг, полученных непосредственно в МФЦ, посредством смс-сообщения с использованием информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (www.mkgu.ru);
* оценивание оказанной государственной услуги через сайт «Ваш контроль» (www.vashkontrol.ru).
1. Организация приема заявителей осуществляется с использованием системы электронной очереди «Энтер» (далее – электронная очередь). Электронная очередь функционирует в течение всего времени приема заявителей.
2. Терминал электронной очереди расположен в секторе информирования и ожидания МФЦ. Заявитель обращается к терминалу электронной очереди, выбирает требуемую услугу и получает талон, в котором указаны:
* полное наименование МФЦ;
* дата и время выдачи талона;
* номер очереди;
* наименование выбранной услуги (выбранный вопрос).
1. В секторе приёма заявителей расположены информационные экраны (мониторы, табло), на которых показаны номера талонов и окон обслуживания. При подходе очереди заявителя данные, отображенные на информационных экранах, дублируются голосовыми сообщениями.
2. При наступлении очереди заявитель подходит к соответствующему окну. Если в течение нескольких минут после вызова не поступило обращения заявителя, происходит вызов следующего заявителя. Вызов номера повторяется не менее трёх раз.
3. Время начала и окончания приема фиксируется электронной очередью.
4. Предварительная запись на сайте, указанном в пункте 4.3 настоящего стандарта, производится на имеющиеся свободные периоды времени и позволяет записаться на определенную дату только один раз. В забронированное время приема можно получить только одну государственную (муниципальную) услугу, заполнив необходимые данные.
5. Время приема бронируется только при условии заполнения всех полей. Предлагаемые для выбора временные интервалы могут одновременно рассматриваться другими заявителями и быть занятыми ими. В этом случае заявителю будет предложено выбрать другое время приема.
6. При бронировании времени приема формируется талон-подтверждение, в котором указываются введенные сведения, дата и время приема, наименование МФЦ, наименование государственной (муниципальной) услуги, уникальный код талона.
7. При последующем приеме по предварительной записи в забронированное время должны быть предъявлены документы, подтверждающие сведения, указанные заявителем при записи.
8. Право использования забронированного времени приема не может быть передано другому лицу.
9. В случае неявки к установленному времени записи или опоздания, заявителю будет предложено получить государственную (муниципальную) услугу в порядке общей очереди или путем повторной предварительной записи.
10. В случае указания некорректных данных или нарушения любого из условий предварительной записи на прием документов запись заявителя может быть позднее аннулирована без уведомления с освобождением забронированного им времени приема.
11. В секторе информирования и ожидания для заявителей предусмотрено наличие не менее одного места для сидения на одно окно приема.
12. В МФЦ выделено 13 окон для приема и выдачи документов, 2 окна информирования, и 1 окно предназначено для сдачи в аренду.
13. Рабочее место сотрудника МФЦ оборудовано персональным компьютером с доступом к программным комплексам и информационным системам, многофункциональным устройством, сканирующим устройствам.
14. При приеме заявителей предусматривается наличие мест для сидения и стоек для оформления документов. При необходимости инспектор по приему и выдаче документов МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями. В целях обеспечения конфиденциальности сведений, одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей одним сотрудником МФЦ не допускается.
15. Количество одновременно работающих окон для приема и выдачи документов обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.
16. Не допускается одновременное закрытие всех окон приема (выдачи) документов на технический перерыв.
17. Информация о перечне оказываемых услуг, о местонахождении, графике работы, о телефонных номерах, адресах электронной почты предоставляется:
* при личном обращении;
* по телефону «горячей линии»;
* с использованием средств электронного информирования;
* в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Когалыма (www.admkogalym.ru) и на официальном сайте сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (www.mfc.admhmao.ru);
* на информационных стендах в секторе информирования и ожидания заявителей;
* публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).
1. В случае устного обращения (по телефону) заявителя специалист МФЦ осуществляют устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ продолжительностью не более 15 минут.
2. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок.
3. При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист МФЦ должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.
4. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги МФЦ должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.
5. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.
6. Ответы на письменные обращения заявителей направляется на указанный им почтовый адрес в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты поступления (регистрации) обращения в МФЦ.
7. На информационных стендах в помещении МФЦ и официальном сайте сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры размещается следующая информация:
* режим работы, адрес МФЦ;
* адрес официального сайта МФЦ, номер телефона горячей линии, адрес электронной почты для обращений;
* антикоррупционная политика МФЦ;
* кодекс этики и служебного поведения работников МФЦ;
* политика МФЦ в отношении обработки персональных данных;
* административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* перечень оказываемых государственных, муниципальных услуг;
* дополнительно оказываемые услуги;
* информация о руководителе МФЦ;
* бланки заявлений, предоставляемых заявителем на получение услуги;
* образцы заполнения заявлений на получение услуги;
* перечень документов, необходимых для предоставления заявителям услуг в МФЦ;
* порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги;
* основания для отказа в предоставлении услуги;
* перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;
* порядок обжалования действий сотрудников МФЦ;
* другая информация, необходимая для получения соответствующей услуги.
1. Ответственные сотрудники МФЦ своевременно обеспечивают актуализацию документов, представленных на информационных стендах.
2. При осуществлении профессиональной деятельности сотрудники МФЦ обязаны уважать права, законные интересы, честь и достоинство граждан и организаций.
3. МФЦ должен располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.
4. Каждый специалист МФЦ должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку. Квалификацию специалистов следует постоянно поддерживать на высоком уровне повышением квалификации или иными действенными способами.
5. У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.
6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники МФЦ должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.
7. При предоставлении государственной или муниципальной услуги сотрудники МФЦ должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.
8. Переподготовка и повышение квалификации сотрудников МФЦ, участвующих в предоставлении государственной или муниципальной услуги, должны проходить по мере необходимости.
9. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги
	1. Контроль за деятельностью МФЦ по выполнению требований настоящего стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
	2. Внутренний контроль осуществляется директором МФЦ, его заместителем.

Внутренний контроль подразделяется на:

1. оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления муниципальной услуги МФЦ);
2. плановый контроль:
3. тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности МФЦ);
4. комплексный (в том числе проверка деятельности отдельных специалистов МФЦ).

Выявленные недостатки по предоставлению муниципальной услуги МФЦ анализируются с рассмотрением на внутренних совещаниях, принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных взысканий.

* 1. Внешний контроль за деятельностью МФЦ по предоставлению муниципальной услуги МФЦ осуществляется должностными лицами управления экономики Администрации города Когалыма посредством проведения мониторинга основных показателей работы, документарных и выездных проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги МФЦ.
	2. Документарные и выездные проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги МФЦ проводятся на основании служебной записки начальника управления экономики Администрации города Когалыма.
	3. Предметом документарной проверки являются сведения, содержащиеся в представляемых МФЦ отчетах о результатах их деятельности по предоставлению муниципальной услуги МФЦ.

Документарные проверки проводятся по месту нахождения управления экономики Администрации города Когалыма.

По итогам анализа представленных документов должностное лицо управления экономики Администрации города Когалыма, проводящее документарную проверку, составляет справку, в которой отражаются:

* оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги МФЦ требованиям законодательства Российской Федерации, Ханты – Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных нормативных правовых актов города Когалыма, настоящего стандарта;
* заключение и (или) предложения по вопросам дальнейшей деятельности МФЦ.
	1. Предметом выездной проверки является:
* соблюдение стандарта качества оказания муниципальной услуги МФЦ;
* наблюдение за процессом оказания муниципальной услуги МФЦ.

Выездные проверки проводятся по месту нахождения МФЦ.

Продолжительность выездной проверки не должна превышать 20 рабочих дней.

Выездные проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые выездные проверки проводятся в соответствии с годовым планом работы управления экономики Администрации города Когалыма. План выездных проверок утверждается начальником управления экономики Администрации города Когалыма и размещается на официальном сайте Администрации города Когалыма в сети «Интернет» (www.admkogalym.ru) в разделе «Социальная сфера» подразделе «Многофункциональный центр».

Внеплановые выездные проверки проводятся в случае:

* получения от органов государственной власти, органов прокуратуры и иных правоохранительных органов информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма, настоящего стандарта;
* обнаружения, в представленных МФЦ документах, нарушений законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных нормативных и правовых актов города Когалыма, связанных с предоставлением муниципальной услуги МФЦ, настоящего стандарта;
* поступления от граждан жалоб по нарушению законодательства Российской Федерации, их прав и законных интересов, на качество предоставления муниципальной услуги МФЦ, а также поступления сведений из средств массовой информации.

По результатам выездной проверки в течение 5 рабочих дней со дня ее завершения составляется акт, в котором отражаются все действия, осуществленные в ходе выездной проверки, выявленные нарушения и (или) недостатки. Акт подписывается всеми должностными лицами, проводившими проверку.

В случае выявления нарушений и (или) недостатков управление экономики Администрации города Когалыма направляет в МФЦ в день составления акта предложения об устранении нарушений и (или) недостатков, отраженных в акте проверки, с указанием сроков их устранения.

МФЦ, которому было направлено предложение об устранении нарушений и (или) недостатков, отраженных в акте проверки, должен исполнить его в установленные сроки, и направить отчет в управление экономики Администрации города Когалыма об устранении нарушений и (или) недостатков с приложением документов, подтверждающих устранение нарушений и (или) недостатков.

В случае, если МФЦ не устранил нарушения и (или) недостатки в установленный срок или представленный отчет не подтверждает факт устранения выявленных нарушений и (или) недостатков, вопрос о привлечении должностных лиц МФЦ к ответственности будет рассматриваться в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги
	1. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта возлагается на специалистов, предоставляющих муниципальную услугу МФЦ.
	2. К ответственности за нарушение требований настоящего стандарта специалисты МФЦ привлекается по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.
	3. Специалисты, предоставляющие муниципальную услугу МФЦ, несут ответственность за своевременность и полноту соблюдения требований настоящего стандарта.
2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги
	1. Обжаловать несоблюдение (нарушение) требований настоящего стандарта может заявитель, являющийся получателем муниципальной услуги МФЦ.
	2. Обжалование несоблюдения (нарушения) требований настоящего стандарта осуществляется в виде жалобы, поданной в письменной форме или в электронной форме.

 Жалоба подается в МФЦ либо в орган местного самоуправления – Администрацию города Когалыма, либо в его структурное подразделение – Управление экономики.

* 1. Жалоба может быть направлена следующими способами:
* посредством почтовой связи,
* с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а именно: федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (www.86.gosuslugi.ru), федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (www.do.gosuslugi.ru), в виртуальную приемную главы города Когалыма, находящуюся на официальном сайте Администрации города Когалыма в сети Интернет (www.admkogalym.ru), на электронную почту управления экономики Администрации города Когалыма (econom@admkogalym.ru), на электронную почту МФЦ (013-0000@mfchmao.ru);
* при личном приеме граждан.
	1. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня ее регистрации и должна содержать:
* наименование МФЦ, фамилию, имя, отчество должностного лица;
* фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) подавшего жалобу. В жалобе, поданной в электронной форме, должен быть указан адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
* изложение сути жалобы с указанием тех требований настоящего стандарта, несоблюдение которых выявлено;
* личную подпись (при письменной форме подачи жалобы) и дату обращения.
	1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель вправе:
* к жалобе, поданной в письменной форме, приложить необходимые документы и материалы либо их копии;
* к жалобе, поданной в электронной форме, приложить необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить документы и материалы или их копии в письменной форме.
	1. Жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию МФЦ либо управления экономики Администрации города Когалыма, либо Администрации города Когалыма, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, когда текст жалобы не поддается прочтению.
	2. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:
* представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой (по письменному заявлению) об их истребовании, в том числе в электронной форме;
* знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;
* получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 8.9 настоящего стандарта, уведомление о переадресации жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов;
* обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением ранее поданной жалобы в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.
	1. По результатам рассмотрения жалобы директор МФЦ либо руководитель органа, в который поступила жалоба, принимает одно из следующих решений:
* удовлетворить жалобу, в том числе принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав заявителя и на устранение фактов несоблюдения (нарушения) требований настоящего стандарта;
* отказать в удовлетворении жалобы с обоснованием.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю, подавшему жалобу, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в электронной форме, направляется в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в жалобе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

* 1. Ответ на жалобу не дается в случаях, установленных Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	2. Если в результате рассмотрения жалобы она признана обоснованной, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги МФЦ и повлекшие за собой жалобу заявителя в рамках стандарта качества предоставления муниципальной услуги.
	3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Прокуратуру города Когалыма.
	4. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие), решения, принятые (осуществленные) при предоставлении муниципальной услуги МФЦ, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_