



**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
УВЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

ул. Кирова, д.2, п. Увельский, Челябинская обл. 457000. тел: 8 (35166) 3-17-08, e-mail: mfc_uvelka@mail.ru
ОГРН 1137424000460, ИНН 7424030509, КПП 742401001

ПРИКАЗ

от **12.06.2013 г.**

№ 06

Об утверждении Регламента работы
муниципального автономного учреждения
Увельского муниципального района
«Многофункциональный центр предоставления
государственных и муниципальных услуг»

В целях реализации Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Российской Федерации от 3.10.2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Регламент работы муниципального автономного учреждения Увельского муниципального района «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

Директор

С.В. Феоктистова

Утвержден
Приказом МАУ Увельского
муниципального района «МФЦ»
от 12.06.2013 г. № 06

РЕГЛАМЕНТ

РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ УВЕЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент работы Муниципального автономного учреждения Увельского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и Уставом Муниципального автономного учреждения Увельского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Устав МФЦ).

1.2. Регламент устанавливает требования к основным и обеспечивающим видам деятельности МФЦ.

1.3. Основным видом деятельности МФЦ является предоставление услуг по принципу «одного окна», что включает:

- прием (регистрация) обращений заявителей по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг при личном обращении заявителя, поступлении обращения по электронной почте либо по телефону;
- выдача заявителям документов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

– прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено законом;

1.4. Обеспечивающими видами деятельности являются:

- правовое и методическое обеспечение;
- взаимодействие с общественностью и средствами массовой информации;
- информационно – технологическое обеспечение;
- бухгалтерский учет и подготовка статистической отчетности;
- материально-техническое и хозяйственное обеспечение;
- кадровый учет и делопроизводство.

1.5. В своей деятельности МФЦ взаимодействует с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти субъекта Российской Федерации (далее – органы государственной власти) и органами местного самоуправления, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2. Место и время работы МФЦ, организация работы МФЦ

2.1. МФЦ расположен по адресу: 457000, Челябинская область, п. увельский, ул. Кирова, д. 2.

2.2. Работа МФЦ организуется по следующему графику:

Понедельник	Неприёмный день
Вторник	с 9.00. часов до 20.00. часов, без перерыва
Среда	с 9.00. часов до 17.00. часов, без перерыва
Четверг	с 9.00. часов до 17.00. часов,

	• без перерыва	
Пятница	с 9.00. часов до 17.00. часов, без перерыва	
Суббота	с 9.00. часов до 14. 00 часов без перерыва	
Воскресенье	выходной день	

2.3. МФЦ организует исполнение обеспечивающих видов деятельности:

- планирование деятельности МФЦ;
- ведение бухгалтерской отчетности МФЦ;
- контроль качества предоставления услуг МФЦ;
- хранение и архивирование документов;
- рассмотрение обращений граждан по вопросам деятельности МФЦ и организация их приема;
- подбор, обучение и учет кадров для работы в МФЦ;
- администрирование автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ);
- ведение сайта МФЦ;
- правовое и методическое обеспечение деятельности МФЦ;
- закупки необходимого оборудования (компьютерного, офисного, т.п.) и программного обеспечения;
- внутреннее делопроизводство.

2.4. МФЦ организуют исполнение основных и обеспечивающих видов деятельности:

- информирование заявителей, осуществление приема и выдачи заявителям документов, сканирование полученных от заявителя документов;
- осуществление взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления, а

также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- прием, обработка информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, и выдача заявителям на основании такой информации документов, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено законом;

- обеспечение доступа заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг.

3. Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»

3.1. Заявитель, обратившийся в МФЦ, получает консультацию (при необходимости), регистрируется в порядке живой очереди, ожидает (при отсутствии свободных специалистов центра), заполняет бланк заявления, указывая конкретную государственную или муниципальную услугу, которую ему необходимо получить. На получение каждой услуги заполняется отдельный бланк заявления.

3.2. Специалисты МФЦ в соответствии с регламентом оказания услуги осуществляют следующие действия:

- принимают заявления и документы, необходимые для получения услуги;
- рассматривают и проверяют наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги;
- регистрируют предоставленные заявления и пакет;
- выдают заявителю расписку о получении документов (с регистрационным номером, датой предоставления конечного результата, подписью специалиста МФЦ);
- в случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам подробно разъясняют заявителю причины возможного отказа в предоставлении услуги и рекомендуют их исправить;

– направляют полученный пакет документов исполнителю (в т.ч. в орган, учреждение, организацию) услуги.

3.3. Выдача заявителю (представителю заявителя) результатов предоставления государственных или муниципальных услуг осуществляется при предъявлении последним документов удостоверяющих личность. Факт получения услуги заявитель удостоверяет личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.

Если в силу определенных обстоятельств конечный результат предоставления услуг не может быть выдан в срок, указанный в расписке, специалист МФЦ не позднее, чем за один день до получения конечного результата уведомляет (по телефону или с помощью электронной почты) об этом заявителя и назначает новую дату получения результата предоставления услуг.

3.4. Информация об отказе в предоставлении услуги представляется заявителю при личном посещении, либо направляется заявителю письмом и дублируется по телефону и (или) электронной почте (при наличии в заявлении соответствующих данных).

3.5. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной и муниципальной услуги при помощи телефона, сайта МФЦ, электронной почты или посредством личного посещения МФЦ. Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления.

3.6. Работник МФЦ не несет ответственности за решения территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти или органа местного самоуправления в рамках непосредственного исполнения ими функций или предоставления услуг.

4. Порядок взаимодействия специалистов МФЦ с органами власти.

4.1. Взаимодействие специалистов МФЦ с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами власти

субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.

5. Организация работы с документами в МФЦ

5.1. Документы, полученные от заявителя, результаты государственных и муниципальных услуг, иные документы (заявления, запросы, справки, переписка) полученные в бумажном и (или) в электронном виде формируются в дело заявителя и хранятся в МФЦ пять лет.

5.2. Переписка МФЦ с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов (их территориальными органами), с органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления по основным вопросам деятельности МФЦ хранится в МФЦ пять лет.

5.3. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Рассмотрение обращений и организация приема заявителей по вопросам деятельности МФЦ

6.1. МФЦ в пределах своей компетенции обеспечивает рассмотрение письменных обращений заявителей по вопросам деятельности МФЦ, принятие по ним решений и направление ответа в срок не более 10 календарных дней. В этих целях МФЦ организует прием заявителей и работу с письменными обращениями.

6.2. В случае поступления в МФЦ письменных обращений заявителей в отношении услуг, не предоставляемых МФЦ, указанные обращения перенаправляются в соответствующие государственные органы и органы местного самоуправления для рассмотрения в порядке, определенном действующим законодательством.

6.3. Прием заявителей директором МФЦ, иными уполномоченными лицами осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей, утверждаемым директором МФЦ. Организация приема заявителей, организация исполнения решений по результатам приема заявителей возлагается на специалистов МФЦ, в компетенцию которых входит решение соответствующих вопросов.

6.4. Поступившие в МФЦ письменные обращения заявителей (заявления, жалобы, письма и т.д.) подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Обращения заявителей, содержащие обжалование:

- решений, действий (бездействия) конкретных специалистов МФЦ, не могут направляться указанным лицам на рассмотрение и подготовку ответа заявителю;
- приказов (распоряжений) директора МФЦ, направляются учредителю МФЦ;

Обращение считается рассмотренным (разрешенным), если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. Дополнительное рассмотрение разрешенных обращений заявителей (при повторном обращении заявителей) производится в случаях выявления новых обстоятельств и изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения вопроса, вызывающего указанные обращения.

Если в ответах заявителям сообщаются меры, которые будут приняты по решению их проблем, то такие обращения ставятся работником МФЦ на дополнительный контроль. Сроки дополнительного контроля согласовываются с директором МФЦ.

6.5. Анонимные обращения (без подписи и указания фамилии, имени, отчества и данных о месте жительства), обращения не поддающиеся прочтению, содержащие оскорбительные выражения, а также дубликатные (второй и последующие тексты одного обращения, направленные в различные органы государственной власти и органы местного самоуправления или повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ) в МФЦ не рассматриваются.

Если законодательством не установлено иное, в МФЦ не рассматриваются по существу обращения заявителей по разъяснению (толкованию норм, терминов и

понятий) законодательства и практики его применения, по практике применения нормативных правовых актов МФЦ, по проведению экспертизы договоров, учредительных и иных документов организаций, по оценке конкретных хозяйственных операций.

Анонимные сообщения о совершенных или готовящихся преступлениях пересылаются в правоохранительные органы.

Документы, связанные с рассмотрением письменных обращений заявителей, формируются в дела в МФЦ в соответствии с номенклатурой дел.

6.6. Ответственность за соблюдение порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей возлагается на директора МФЦ.

6.7. Для приема обращений заявителей в форме электронных сообщений (Интернет-сообщений), как правило, применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение автором реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа, и сообщаемое о невозможности принять обращение при отсутствии этих реквизитов. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

При поступлении Интернет - обращения, если автором указан адрес электронной почты, ему направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в его рассмотрении. После этого обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным.

6.8. МФЦ не рассматривает Интернет-обращение в следующих случаях:

- указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;
- поступление дубликата уже принятого Интернет-обращения;
- поступление обращения без необходимых документов и личной подписи (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

6.9. Ответ на Интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

6.10. Директор МФЦ организуют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, и на его основе подготавливает предложения направленные на устранение недостатков нормативного правового регулирования.

7. Организация работы с корреспонденцией, контроль исполнения

7.1. Организация работы с входящей и исходящей корреспонденцией в МФЦ осуществляется ответственным структурным подразделением в соответствии с инструкции по делопроизводству в МФЦ, утвержденной приказом директора МФЦ.

7.2. Организация работы с корреспонденцией с грифом «Для служебного пользования» регламентируется специальными инструкциями.

7.3. К входящей корреспонденции (далее – входящие документы) относятся: письма, запросы, ходатайства, телеграммы, факсограммы, поступившие от граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных организаций. Документы, поступившие в МФЦ, регистрируются работником МФЦ. Незарегистрированные входящие документы к рассмотрению не принимаются. Директор МФЦ несет персональную ответственность в случае рассмотрения входящих документов без соблюдения установленного порядка регистрации.

7.4. Зарегистрированные входящие документы в день поступления передаются директору МФЦ для визирования и последующего направления исполнителю.

7.5. Контроль за сроками прохождения входящих документов осуществляется специалистом МФЦ.

7.6. Срок исполнения входящих документов исчисляется со дня регистрации и не должен превышать 30 календарных дней (если в резолюции или во входящем документе не указан другой срок) либо определяется сроками, предусмотренными действующим законодательством.

Изменение срока исполнения производится специалистом, контролирующим этот срок. При необходимости продления срока, установленного для исполнения входящего документа, исполнитель за три рабочих дня до дня истечения срока исполнения входящего документа готовит мотивированную просьбу об изменении

срока на имя директора МФЦ и одновременно информирует заявителя и специалиста, контролирующего срок прохождения документов, об изменении срока исполнения документа.

При временном отсутствии исполнителя, входящий документ, по согласованию с директором МФЦ, передается для исполнения другому специалисту.

Если исполнение входящего документа поручено нескольким лицам, то подготовку итогового документа (ответа) осуществляет лицо, указанное в резолюции первым.

Входящий документ считается исполненным и снимается с контроля работником МФЦ после фактического исполнения поручения по существу, документированного подтверждения исполнения и сообщения результатов заинтересованным организациям и лицам. На документе проставляется отметка об исполнении.

7.7. К исходящей корреспонденции относятся: инициативные письма директора МФЦ, письма, запросы, телеграммы, факсограммы и другие документы МФЦ, подготовленные в адрес органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, а также граждан.

8. Ответственность специалистов МФЦ

8.1. Несоблюдение требований Регламента специалистами МФЦ влечет наложение на них дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Специалисты МФЦ не вправе разглашать информацию, содержащую сведения конфиденциального характера, составляющую служебную тайну или предназначенную для ограниченного пользования.

**СТАНДАРТ КОМФОРТНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ УВЕЛЬСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

Общие положения

Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг) Муниципального автономного учреждения Увельского муниципального района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) разработан в целях обеспечения соблюдения требований к составу и качеству информации, предоставляемой МФЦ, а также местам предоставления услуг в помещениях МФЦ.

Предоставление услуг осуществляется в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципального образования Увельский муниципальный район, регламентирующими условия и порядок предоставления услуг населению.

Стандарт состоит из следующих разделов:

- Организация информирования, приёма и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг.
- Требования к сотрудникам МФЦ.
- Требования к зданию МФЦ.
- Требования к оборудованию МФЦ.

Раздел I. Организация информирования, приёма и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг

Организация информирования, приема и консультирования заявителей по вопросам предоставления услуг осуществляется в соответствии со следующими требованиями:

- время информирования и консультирования по телефону не превышает 20 минут;
- время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не превышает 15 минут;
- время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 15 минут;
- время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут;
- пропускная способность центра составляет не менее 4 человек в час работы одного окна;
- срок ответа на письменное обращение заявителя не превышает 30 дней с момента получения обращения.

1.1. Организация информирования заявителей.

1.1.1. Информирование заявителей о деятельности МФЦ осуществляется устно или письменно с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет (путем размещения информации на сайте МФЦ, на региональном портале государственных и муниципальных услуг Челябинской области, на официальных сайтах участников МФЦ и иных организаций и учреждений);
- информационных стендов, расположенных в МФЦ;
- средств массовой информации, в т.ч. рекламного характера;
- печатных информационных материалов (брошюры, буклеты и т.д.).

Сведения о местонахождении, часах работы, телефонах, официальном сайте, адресах электронной почты МФЦ так же могут размещаться:

- на телевидении в виде тематических сюжетов и роликов;
- на информационных стендах в помещениях участников МФЦ, исполнительных органов местного самоуправления Увельского муниципального района и иных учреждений и организаций.

1.2. Требования к составу информации о предоставлении услуг через МФЦ на официальном сайте МФЦ и в информационных киосках.

1.2.1. На официальном сайте МФЦ, на информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления услуг;
- тексты административных регламентов предоставления услуг с приложениями (в текстовом виде и в виде блок-схем);
- описание конечного результата предоставления услуг;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;
- форма заявления, образец заполнения;
- срок принятия решения о предоставлении услуг;
- основания отказа в получении услуг и основания для их прекращения (приостановления);
- порядок информирования о результате услуги;
- информация о размере платы за предоставление услуг, или об их отсутствии;
- название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг; адреса нахождения ближайших банковских учреждений, в которых можно произвести оплату;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, в ходе предоставления услуг.

1.3. Организация консультирования заявителей

1.3.1. Консультации о порядке предоставления услуг осуществляются специалистами МФЦ:

- при личном обращении;
- по письменным обращениям;
- по телефону;
- по электронной почте.

Первичное консультирование при личном обращении заявителя в МФЦ осуществляется специалистом центра (консультантом) в секторе информирования, который:

- информирует о часах работы МФЦ, о перечне услуг, оказываемых на базе МФЦ, о порядке организации приема, о способах получения и местах размещения информации по вопросам предоставления услуг.

При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя, в срок установленный настоящим стандартом.

При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, ответственные за информирование подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени ответственного за информирование, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Производится не более одной переадресации звонка к сотруднику, который может ответить на вопрос гражданина.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в трехдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.2. Заявитель имеет право получить исчерпывающую консультацию по вопросам предоставления услуг, а именно:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, требования к их заполнению, способ заверения документов, необходимых для получения услуг;
- срок принятия решения о предоставлении услуг;
- основания отказа в получении услуг и основания для их прекращения (приостановления);
- порядок информирования о результате услуг;
- информация о размере платы за предоставление услуг, или о её отсутствии;
- название и банковские реквизиты организации, принимающей плату за предоставление услуг;
- время приема и выдачи документов сотрудниками МФЦ;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, в ходе предоставления услуг.

Раздел II. Требования к сотрудникам МФЦ

2.1. Все сотрудники МФЦ должны иметь личные идентификационные карточки (бейджи).

2.2. Одежда и обувь сотрудников МФЦ должна быть классического стиля, нейтральной расцветки, соответствовать фирменному стилю МФЦ.

Раздел III. Требования к зданию МФЦ

3.1. Размещение МФЦ

3.1.1. Здание располагается в 5-ти минутной пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

3.1.2. На территории, прилегающей к зданию МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей МФЦ, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

3.2. Оформление входа в здание МФЦ

Здание МФЦ имеет два входа: центральный и вход для лиц с ограниченными возможностями. Центральный вход оборудован лестницей с поручнями, вход для лиц с ограниченными возможностями – пандусом, проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание МФЦ оборудуется информационной табличкой, содержащей данные о наименовании и графике работы МФЦ; осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени центра ознакомиться с содержанием информационной таблички.

Помещения МФЦ оснащаются системой охраны, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Раздел IV. Требования к оборудованию МФЦ

4.1. Оборудование сектора информирования

4.1.1. Сектор информирования, оборудуется информационными стендами, на которых размещается актуальная и исчерпывающая информация, необходимая для получения услуг.

4.1.2. Стенды освещены, хорошо просматриваемы и функциональны. Оборудуются «карманами», в которых размещаются информационные материалы,

бланки заявлений для получения услуг и бланки организации, принимающей плату за предоставление услуг.

4.1.3. В секторе информирования размещается книга жалоб и предложений.

4.2. Оборудование сектора ожидания

4.2.1. Сектор ожидания оснащается стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется с учетом не менее 2-х мест на одно окно приема.

4.2.2. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями. Столы размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

4.3. Оборудование сектора приема МФЦ

4.3.1. Сектор приема МФЦ оборудуется окнами приема и выдачи документов.

4.3.2. Количество одновременно работающих окон обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

4.3.3. Окна приема заявителей оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера окна;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

4.3.4. Каждое рабочее место специалиста оборудуется необходимой компьютерной и офисной техникой.