



# ГЛАВА города ПОДОЛЬСКА ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.02.2013

№

310.12

г. Подольск, Московская область

## Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Услуга многофункционального центра по организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

В целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории города Подольска, в соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования «городской округ Подольск Московской области»

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга многофункционального центра по организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (прилагается).
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации Горелова С.В.

Глава города



02.02.10  
Н.И. Пестов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Главы города  
от 20.02.2013 № 320-н

**Стандарт качества предоставления муниципальной услуги  
«Услуга многофункционального центра по организации  
предоставления государственных и муниципальных услуг»**

**1. Общие положения**

1.1. Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Услуга многофункционального центра по организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт) - Администрация города Подольска.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу по организации предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением города Подольска «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета муниципального образования «городской округ Подольск Московской области», и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги по организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте:

- муниципальная услуга «Услуга многофункционального центра по организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - услуга) – услуга физическим и юридическим лицам, проживающим и зарегистрированным в городе Подольске, оказываемая получателем бюджетных средств (учреждением) за счет средств бюджета города;

- организация предоставления государственных и муниципальных услуг – комплекс мероприятий, включающих: информирование физических и юридических лиц) о различных аспектах предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществление приёма заявителей (физических и юридических лиц по принципу «одного окна», взаимодействие со структурами органов местного самоуправления, федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Московской области, выдача заявителям запрашиваемых документов или обоснованных отказов в их предоставлении, консультирование заявителей, использование информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1377 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797»;
- постановление Главы города Подольска от 19.10.2012 № 1849-П «О создании муниципального бюджетного учреждения города Подольска «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

#### 1.5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуги:

- наличие и состояние нормативных актов, в соответствии с которыми функционирует учреждение, предоставляющее услугу;
- условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего услугу;
- наличие специального технического оснащения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги.

## II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

### 2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: «Услуга многофункционального центра по организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Содержание (предмет услуги): обеспечение персоналом, материально-техническое обеспечение, предоставление зданий и помещений, отвечающих установленным строительным и санитарным и т.п. правилам и нормам, обеспечение содержания и текущего ремонта предоставленных зданий и иных помещений, обеспечение помещений тепло-, электро-, водоснабжением и водоотведением, услугами связи.

### 2.2. Услуга включает в себя следующие виды услуг:

2.2.1. информирование заявителей (физических и юридических лиц), проживающих и зарегистрированных в городе Подольске о различных аспектах предоставления государственных и муниципальных услуг;

2.2.2. организация приёма заявителей и приёма у них документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги, по принципу «одного окна»;

2.2.3. первичная обработка принятых у заявителя документов и их доставка в соответствующие структуры федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления;

2.2.4. получение из соответствующих структур федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления результатов предоставления государственных и муниципальных услуг и их обработка;

2.2.5. организация приёма заявителей, передача им результатов предоставления государственной или муниципальной услуги или обоснованного отказа, по принципу «одного окна»;

2.2.6. консультирование заявителей по вопросам дальнейшей реализации результатов предоставления государственной или муниципальной услуги или получения обоснованного отказа;

2.2.7. консультирование заявителей по использованию информационно-телекоммуникационных технологий при получении государственных и муниципальных услуг, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты;

2.2.8. обеспечение функционирования центра обработки телефонных обращений и «горячей линии» по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.3. Требования, предъявляемые к процессу оказания услуги:

- наличие документированной спецификации (внутренние приказы, соглашения с соответствующими структурами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления, сметы расходов, договоры с привлеченными организациями и специалистами, другие документы по услуге);

- информационное сопровождение услуги (информация в СМИ и сети Internet, распространение информационных листовок, размещение информации на информационных стендах учреждения), при этом, форма, способы и каналы распространения информации должны учитывать территориальный масштаб;

- материально-техническое обеспечение процесса должно предполагать наличие необходимого оборудования и техники, помещений, транспортных средств, телефонной линии и высокоскоростных каналов связи, расходных материалов и других ресурсов;

- персонал, задействованный в процессе оказания услуги, должен иметь необходимую квалификацию и профессиональные навыки;

- все организационные действия в рамках процесса оказания услуги должны быть распределены между персоналом согласно должностным инструкциям, выполняться в установленные сроки;

- процесс оказания услуги должен обеспечивать доступность, адресность, равные возможности в получении услуги.

2.4. Получатели услуги - заявители (физические и юридические лица), проживающие и зарегистрированные на территории муниципального образования «городской округ Подольск Московской области».

2.5. Финансирование услуги осуществляется за счет средств бюджета муниципального образования «городской округ Подольск Московской области».

2.6. Основанием для предоставления услуги является наличие в учреждении следующих нормативных актов:

2.6.1. Устав учреждения (далее - Устав) является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

- наименование, место нахождения (юридический адрес, фактический адрес), статус учреждения;
- ведомственная принадлежность и подчиненность (учредитель);
- организационно-правовая форма и форма собственности учреждения;
- цели деятельности учреждения, типы и виды реализуемых развивающих программ;
- основные характеристики организации деятельности учреждения;
- структура финансовой и хозяйственной деятельности учреждения;
- порядок управления учреждением;
- права и обязанности участников образовательного процесса;
- перечень видов локальных актов (приказов, распоряжений и других актов), регламентирующих деятельность учреждения.

Устав должен быть утвержден учредителем (Администрацией города Подольска) и зарегистрирован в регистрирующем органе в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.6.2. руководства, правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении используются следующие основные нормативные акты:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- санитарные правила и нормы;
- распоряжения и приказы Администрации города Подольска.

При оказании услуг используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действий, могущих повлечь тяжкие последствия;
- инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- инструкция по делопроизводству;
- иные инструкции;

2.6.3. в состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование;
- инвентарные описи основных средств;
- иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в исправном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением;

2.6.4. заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления деятельности учреждения.

2.7. Условия размещения и режим работы учреждения.

Структурные подразделения учреждения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных территориально для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Учреждение может размещаться как в отдельно стоящем здании, так и во встроенном или пристроенном помещении. В здании учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- помещения зоны информирования заявителей (входят в состав фронт-офиса);
- помещения зоны ожидания (входят в состав фронт-офиса);
- помещения зоны приёма заявителей (входят в состав фронт-офиса);
- санитарно-гигиеническое помещение(входит в состав фронт-офиса);
- вспомогательные помещения (входят в состав фронт-офиса);
- помещения для обработки документов (входят в состав бэк-офиса);
- помещения для отдыха персонала (входят в состав бэк-офиса);
- технические помещения (входят в состав бэк-офиса);
- санитарно-гигиенические помещения (входят в состав бэк-офиса);
- вспомогательные помещения (входят в состав бэк-офиса).

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и другие факторы).

2.8. Укомплектованность учреждений кадрами и их профессиональная квалификация.

2.8.1. учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, его заместители по направлениям деятельности учреждения, руководители структурных подразделений, иной административно-управленческий персонал);
- основной персонал (универсальные специалисты по приёму заявителей, специалисты по обработке документации, специалисты по информационной работе);
- обеспечивающий персонал (работники бухгалтерии, работники службы курьерской доставки документов, работники службы обеспечения деятельности учреждения);
- иные работники;

2.8.2. каждый специалист должен иметь необходимую профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании;

2.8.3. у сотрудников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

2.8.4. учреждение обязано обеспечить повышение профессиональной квалификации сотрудников, для которых указанные учреждения являются основным местом работы, в соответствии с действующими нормативами;

2.8.5. наряду с соответствующей профессиональной квалификацией все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуги сотрудники учреждения должны проявлять к заявителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

2.9. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.

Режим работы учреждения, предоставляющего услугу, устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики услуг и типа учреждения.

В частности режим работы учреждения должен соответствовать следующим требованиям:

Общая продолжительность работы учреждения – не менее 60 часов в неделю, не менее 5 дней в неделю, не менее 8 часов в день, вечером до 20.00 часов;

Режим работы и порядок приема заявителей должен быть доведен до их сведения любым доступным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

2.11. Информационное сопровождение деятельности учреждения.

Информация о работе учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна быть доступна населению города Подольска.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждении и объемах предоставляемых услуг в сети Интернет в соответствующем разделе официального сайта Администрации города Подольска;

- информационных стендов и компьютерных «информационных киосков» (уголков заявителей) в учреждении, содержащих сведения об услуге, требования к заявителям и предоставляемым ими документам, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

2.12. Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля:

2.12.1.внутренний контроль осуществляет руководитель учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений учреждения.

В учреждении проводятся следующие виды контроля:

- фронтальный (предусматривает комплексную проверку деятельности отдельных работников или структурного подразделения);
- тематический (контроль по определенной теме или направлению деятельности может распространяться как на все структурные подразделения, так и на одно структурное подразделение);
- оперативный (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- предупредительный (по предупреждению проблем или низкого качества услуг вновь принятыми работниками);

2.12.2. внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию услуги в части соблюдения качества предоставления услуги осуществляет Администрация города Подольска (Глава города, заместитель Главы Администрации, руководитель отраслевого (функционального) органа Администрации) через:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализ обращений и жалоб граждан в Администрацию города Подольска, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведение контрольных мероприятий.

2.13. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта заявителями могут направляться как непосредственно в учреждение, так и в Администрацию города Подольска.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации.

Жалобы на предоставление услуги с нарушением настоящего Стандарта рассматриваются руководителем учреждения, либо Администрацией города Подольска в 30-дневный срок. Результаты рассмотрения направляются заявителю в письменной форме путём почтового отправления или в электронном виде на указанный заявителем адрес электронной почты.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на рассмотрение в Администрацию города Подольска для принятия мер по повышению качества предоставления услуги.

При проведении Администрацией города Подольска контрольных мероприятий по предоставлению учреждением услуги в обязательном порядке должны проверяться входящие документы на предмет фиксации в них жалоб на качество предоставления услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

#### 2.14. Ответственность за качество предоставления услуги.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой услуги.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников структурных подразделений учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуги, в том числе закрепить персональную ответственность за качество предоставления услуги в



должностных инструкциях конкретных сотрудников, либо приказом по учреждению;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- проводить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги и стандарта качества.

2.15. Критерии оценки качества услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- количество заявителей;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей;
- удовлетворенность заявителей доступностью и качеством услуги, полученная на основании мониторинга их мнения.

2.16. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1.	Общий уровень укомплектованности кадрами по штатному расписанию	не менее 80%
2.	Доля работников с высшим образованием от общего числа специалистов	не менее 35 %
3.	Доля специалистов, ежегодно проходящих повышение квалификации и профессиональную переподготовку	не менее 10%
4.	Жалобы со стороны получателей услуг	нет
5.	Сохранение количественного состава заявителей к концу календарного года от первоначального (на начало календарного года)	не менее 60%