

Приложение
к приказу ОБУ «УМФЦ Липецкой
области» от 06.12.2017 № 182-ОД

**Региональный стандарт организации деятельности областного
бюджетного учреждения «Уполномоченный многофункциональный
центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Липецкой области»**

Оглавление

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	4
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	8
ВВЕДЕНИЕ	9
1 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К МФЦ	10
1.1 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЮ И ПОМЕЩЕНИЯМ УМФЦ.....	10
1.2 ТРЕБОВАНИЯ К СЕКТОРУ ИНФОРМИРОВАНИЯ И ОЖИДАНИЯ.....	11
1.3 ТРЕБОВАНИЯ К СЕКТОРУ ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ.....	14
1.4 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЖИМУ РАБОТЫ УМФЦ.....	15
1.5 ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В УМФЦ	17
1.6 НОРМАТИВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УМФЦ.....	17
1.7 Единый стиль УМФЦ Липецкой области	18
1.8 ТРЕБОВАНИЯ К РЕКЛАМЕ И ПРОДВИЖЕНИЮ УМФЦ.....	18
1.9 ТРЕБОВАНИЕ К ПЛАТЕЖНЫМ ТЕРМИНАЛАМ (ТЕРМИНАЛАМ ДЛЯ ЭЛЕКТРОННОЙ ОПЛАТЫ)	18
1.10 ТРЕБОВАНИЯ К ОФИЦИАЛЬНОМУ САЙТУ УМФЦ	19
2 СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ИНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ МФЦ	20
2.1 Перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организуется на базе УМФЦ.....	20
2.2 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг	22
2.3 Досудебное обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа (должностного лица органа), предоставляющего государственную и муниципальную услугу, а также нарушения порядка в предоставлении государственной и муниципальной услуги сотрудником УМФЦ.....	23
2.4 Стандарт работы электронной очереди	237
2.5 Организация предварительной записи в УМФЦ.....	24
2.6 Стандарт обеспечения доступа к сети Интернет.....	25
2.7 Стандарт контакт-центра (информационно-сервисное обслуживание).....	26
2.8 Стандарт сканирования документов	26
3 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА И ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ УМФЦ	26
3.1 Организационно-правовая форма УМФЦ	26
3.2 Финансирование деятельности УМФЦ.....	26
4 ТИПОВАЯ ШТАТНАЯ СТРУКТУРА МФЦ	27
4.1 Штатная структура УМФЦ	27
4.2 Обучение сотрудников УМФЦ	27

Оплата труда сотрудников УМФЦ	27
5 КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УМФЦ.....	27
5.1 ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УМФЦ	27
6 КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УМФЦ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ ...	28
6.1 Координация и контроль	34
6.2 Организация проверок деятельности УМФЦ Липецкой области.....	29
7 ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В УМФЦ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ	29
7.1 Инструкция по организации делопроизводства в УМФЦ Липецкой области	29
8 СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ.....	29

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
ОБУ УМФЦ «Липецкой области»	Областное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» - Российская организация, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 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»
Государственная услуга	Деятельность по реализации функций 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, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги
Муниципальная услуга	Деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления

Термин	Определение
	в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований
Заявитель	Физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в областное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженный в письменной форме, предусмотренной соглашениями о взаимодействии, заключенными между ОБУ «УМФЦ Липецкой области» и федеральными органами государственной власти, региональными органами исполнительной власти Липецкой области, органами местного самоуправления Липецкой области и иными организациями
Административный регламент	Нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги
Качество предоставления государственной (муниципальной) услуги	Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности заявителя услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами
Портал государственных и муниципальных услуг	Государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих

Термин	Определение
	ведение реестров государственных и муниципальных услуг.
Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме	Предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями
Принцип «одного окна»	Организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе УМФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг
Система межведомственного электронного взаимодействия	Федеральная государственная информационная система, включающая информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам (далее – электронные сервисы), сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие

Термин	Определение
	информационных систем органов и организаций, используемых при предоставлении в электронной форме государственных и муниципальных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем Стандарте применяются следующие сокращения:

Сокращение	Понятие
ФОИВ	Федеральный орган исполнительной власти
ИОГВ	Исполнительный орган государственной власти Липецкой области
ОМСУ	Органы местного самоуправления муниципальных образований Липецкой области
УМФЦ	Областное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» уполномоченное на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Липецкой области, органами местного самоуправления муниципальных образований Липецкой области
АИС УМФЦ	Автоматизированная информационная система поддержки деятельности УМФЦ
ЕПГУ	Федеральная государственная информационная система Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
РПГУ	региональный Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Липецкой области
Филиал	Филиал ОБУ «УМФЦ Липецкой области»
Отдел	Обособленное структурное подразделение ОБУ «УМФЦ Липецкой области»
ТОСП	Территориально обособленное структурное подразделение ОБУ «УМФЦ Липецкой области»
МФЦ	Отделы и ТОСПы ОБУ «УМФЦ Липецкой области» в которых организовано предоставление государственных и муниципальных услуг.

ВВЕДЕНИЕ

В целях обеспечения повышения качества и доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг принят Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» определены основные показатели, которые должны быть достигнуты органами исполнительной власти и местного самоуправления.

Ключевым инструментом достижения целевых значений является организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

МФЦ представляет собой специализированную организацию, осуществляющую отдельные административные процедуры органов государственной власти и местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

МФЦ организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

Внедрение института МФЦ практически исключает необходимость взаимодействия заявителей с представителями органов государственной власти и местного самоуправления.

Ключевым преимуществом предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ является реализация принципа «одного окна», предусматривающего возможность однократного обращения заявителя за получением конкретной государственной или муниципальной услуги, а также возможность получения заявителем полного комплекса государственных, муниципальных и сопутствующих услуг в одном месте.

В целях осуществления организации деятельности многофункциональных центров высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории этого субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории этого субъекта Российской Федерации, и привлекаемыми организациями (далее – уполномоченный многофункциональный центр), посредством издания акта

высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации.

Для реализации положений Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – № 210-ФЗ), постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ПП № 1376), и на основании постановления Администрации Липецкой области от 8 февраля 2013 г. № 58 создано областное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области»

В Липецкой области принята централизованная система создания сети филиалов, отделов (обособленных структурных подразделений) и территориально обособленных структурных подразделений ОБУ «УМФЦ Липецкой области».

Настоящий региональный стандарт деятельности ОБУ «УМФЦ Липецкой области» разработан в целях формирования единых подходов к работе МФЦ в части:

- определения общих требований к помещениям МФЦ;
- требований к качеству обслуживания заявителей в МФЦ;
- нормативов деятельности МФЦ;
- требований к единому стилю МФЦ.

1 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УМФЦ

1.1 Требования к зданию и помещениям УМФЦ

1.1.1 Помещения УМФЦ, а также территория, прилегающая к УМФЦ, должны соответствовать требованиям ПП № 1376.

1.1.2 Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование УМФЦ, а также информацию о режиме его работы.

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

1.1.4 Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуется соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а так же лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями

Федерального закона от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

1.1.5 Помещения многофункционального центра, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

1.1.6 В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

1.1.7 Помещения МФЦ в соответствии с законодательством РФ должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

1.1.8 Для организации взаимодействия с заявителями помещение УМФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

1.2 Требования к сектору информирования и ожидания.

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

1.2.1 Сектор информирования и ожидания включает в себя:

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

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в многофункциональном центре;
- сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;
- информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;
- информацию о предусмотренной законодательством Российской

Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункционального центра, работников привлекаемых организаций за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

- информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории субъекта Российской Федерации;

- информацию об уполномоченном МФЦ – руководители, контактная информация, режим работы;

- иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте "а" настоящего пункта;

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

г) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

е) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

- регистрации заявителя в очереди;
- учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- отображения статуса очереди;
- автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику многофункционального центра;
- формирования отчетов о посещаемости многофункционального центра, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания

(обслуживания) и о загруженности работников.

1.2.2 Дополнительно в зоне ожидания должны располагаться информационные стенды или иные источники информирования (точки общественного доступа), содержащие следующую актуальную и исчерпывающую информацию:

- административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг;

- почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов и центральных аппаратов ФОИВ, ИОГВ и ОМСУ, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- образцы заполнения бланков заявлений, необходимых для получения государственных или муниципальных услуг (для каждой услуги);

- установленный № 210-ФЗ (ст.7) исчерпывающий перечень документов, которые гражданин или организация предоставляют самостоятельно, обращаясь за предоставлением государственных и муниципальных услуг.

1.2.3 В зоне ожидания УМФЦ в свободном для заявителей доступе должна находиться книга жалоб и предложений, а также размещена информация о вышестоящих организациях: почтовые адреса, телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты администрации муниципального образования и УМФЦ с указанием контактных данных сотрудников, ответственных за повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

1.2.4 В УМФЦ рядом со стойкой ресепшн или в свободных, сверхнормативных окнах приема должен быть установлен высокопроизводительный сканер/ксерокс для возможности предварительного сканирования/копирования документов заявителей.

Заявитель имеет право обратиться к сотруднику УМФЦ для предварительного сканирования/копирования документов, необходимых для оказания услуги, в период ожидания вызова в окно приема УМФЦ.

Информация о возможности предварительного сканирования/копирования документов должна быть размещена на стойке ресепшн УМФЦ.

1.2.5 На видном месте зоны ожидания располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

1.2.6 В зоне ожидания УМФЦ для посетителей с детьми должна быть оборудована детская комната или детский уголок.

1.2.7 В зоне ожидания должны находиться платёжные терминалы.

1.2.8 Для более комфортного ожидания заявителей, в секторе информирования и ожидания должна быть размещена печатная продукция о направлениях деятельности УМФЦ.

1.2.9 В зоне ожидания должен быть размещен телевизионный экран для трансляции новостей региона и муниципального образования. Телевизионный экран устанавливается также в каждом отдельном зале ожидания, в том числе в случае расположения залов ожидания УМФЦ на разных этажах.

1.2.10 В зоне ожидания должны быть размещены аптечки первой медицинской помощи. Маркировка и состав аптечек определяются Приказом Минздравсоцразвития России от 05.03.2011г. № 169н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения аптечек для оказания первой помощи работникам».

1.3 Требования к сектору приема заявителей

1.3.1 В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается отдел УМФЦ.

1.3.2 Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

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

1.3.4 При предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечиваются следующие условия обслуживания заявителей:

а) обращение заявителей осуществляется в том числе по предварительной записи;

б) время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут.;

в) прием заявителей в УМФЦ, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения:

до 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тыс. человек, - осуществляется не менее 6 дней в неделю и не

менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. Допускается сокращение графика (режима) работы УМФЦ в выходной день.

В случае если в административном регламенте предоставления государственной услуги или административном регламенте предоставления муниципальной услуги установлен стандарт предоставления государственной услуги или стандарт предоставления муниципальной услуги (далее - стандарт), предусматривающий более высокие требования к обслуживанию и взаимодействию с заявителем, при заключении соглашения о взаимодействии учитываются требования стандартов органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги

1.3.5 Каждое рабочее место документоведа УМФЦ, работающего с заявителями, оборудуется терминалом мониторинга мнения заявителей о качестве обслуживания, интегрированного с используемыми автоматизированными информационными системами.

1.3.6 В УМФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц и осуществляющая с помощью документоведов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в УМФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.7 В каждом отделе УМФЦ организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии, а также информационных систем, используемых многофункциональным центром в своей деятельности.

1.4 Требования к режиму работы УМФЦ

1.4.1 В соответствии с нормативными требованиями ПП № 1376 режим работы отделов МФЦ установлен в Положении об отделах ОБУ «УМФЦ Липецкой области», утвержденном приказом ОБУ «УМФЦ Липецкой области» от 13.06.2017 № 89-ОД

График работы отделов УМФЦ размещен на официальном сайте <http://umfc48.ru/>.

1.4.2 В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» созданы территориально обособленные структурные подразделения (ТОСПы) УМФЦ,

соответствующие положениям Правил и Положению о ТОСП ОБУ «УМФЦ Липецкой области», утвержденному приказом ОБУ «УМФЦ Липецкой области» от 01.08.2017 № 108-ОД, а также организовано

выездное обслуживание заявителей на основании Положения о предоставлении услуг по выезду работников отделов ОБУ «УМФЦ Липецкой области» к заявителям по их запросу для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых через МФЦ, а также для доставки заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденного приказом ОБУ «УМФЦ Липецкой области» от 05.04.2017 № 49-ОД.

1.4.3 График (режим) работы ТОСП УМФЦ и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется УМФЦ с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

4 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;

8 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;

12 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;

16 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;

20 часов в неделю - для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

1.4.4 Адреса и графики работы МФЦ подлежат опубликованию на официальном сайте УМФЦ <http://umfc48.ru/>.

1.4.5 В случае временного и планового изменения режима работы (санитарный день, ремонтно-профилактические работы с электросетью, настройка и программирование АИС и пр.) МФЦ обязан своевременно известить заявителей и получателей результатов предоставления государственных и муниципальных об изменении графика работы.

Изменение режима работы МФЦ должно быть обосновано и согласовано с УМФЦ, незамедлительно обеспечивается прекращение предварительной записи заявителей на нерабочее время.

1.4.6 Способ и форма уведомления должны соответствовать характеру предоставляемой МФЦ услуги, учитывать имеющиеся у МФЦ персональные данные заявителя и обеспечивать своевременное извещение заявителя о факте и причине изменений;

1.4.7 В качестве обязательных способов уведомлений заявителей МФЦ обязан использовать размещение информации на официальном сайте УМФЦ.

1.5 Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

1.5.1 При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ должны быть обеспечены следующие условия обслуживания заявителей:

- обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи в электронном виде через официальный сайт УМФЦ, в помещении МФЦ или по телефону;
- по завершению процесса обслуживания заявителю в обязательном порядке предлагается оценить качество оказания услуги с помощью системы оценки качества оказания услуг путем ответа на вопросы.

Результаты оценки выводятся на экран для общего доступа.

1.5.2 МФЦ должен по запросу заявителя обеспечивать выезд сотрудника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также доставку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе за плату в соответствии с Положением о предоставлении услуг по выезду работников отделов ОБУ «УМФЦ Липецкой области» к заявителям по их запросу для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых через МФЦ, а также для доставки заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным приказом ОБУ «УМФЦ Липецкой области» от 05.04.2017 № 49-ОД.

Порядок исчисления платы за выезд сотрудника МФЦ к заявителю, а также перечень категорий граждан, для которых организация выезда сотрудника МФЦ осуществляется бесплатно утверждены постановлением администрации Липецкой области от 21.02.2017 г. №66 «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется бесплатно».

1.6 Нормативные требования к деятельности МФЦ

1.6.1 Среднее время ожидания заявителя в очереди за оказанием услуги не должно превышать 15 минут.

1.6.2 Уровень удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг должен составлять не менее 90%.

1.7 Единый стиль МФЦ Липецкой области

1.7.1 В соответствии с письмом Минэкономразвития России от 4 августа 2014г. № 18411-ОФ/Д09и «О внедрении единого фирменного стиля многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» все созданные и создаваемые МФЦ в Липецкой области оформляются в соответствии с единым общефедеральным фирменным стилем «Мои Документы».

1.8 Требования к рекламе и продвижению УМФЦ

1.8.1 Вся наружная реклама УМФЦ, дорожные указатели, сайты, телевизионные ролики, публикации в СМИ должны оформляться в соответствии с единым фирменным стилем «Мои Документы», и методическими рекомендациями Минэкономразвития России (раздел 1.7 настоящего Стандарта).

1.8.2 Маршрут до МФЦ должен быть обозначен дорожными знаками от центра муниципального образования и от мест массового скопления жителей (вокзалы, торговые и культурные центры). Дорожные знаки должны располагаться на всех дорожных развязках маршрута до МФЦ.

1.8.3 УМФЦ должен иметь медиа-план с перечнем мероприятий по продвижению МФЦ, согласованный с учредителем.

1.8.4 УМФЦ должен иметь Интернет ресурс (сайт), требования к информационному наполнению которого установлены разделом 1.11 настоящего Стандарта.

1.8.5 УМФЦ должен иметь аккаунты в социальных сетях Вконтакте, Facebook. Периодичность обновления информации – не реже одного раза в неделю.

1.8.6 Не реже одного раза в квартал по местному телевидению должен транслироваться ролик об УМФЦ или репортаж в местных новостях.

1.9 Требование к платежным терминалам (терминалам для электронной оплаты)

1.9.1 Прием заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг, копирование и сканирование документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 №210-ФЗ, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в МФЦ осуществляются бесплатно.

1.9.2 При организации предоставления государственных и

муниципальных услуг дополнительная плата за оформление документов и заявлений по формам, установленным законодательством Российской Федерации, многофункциональным центром не взимается.

1.9.3 В МФЦ обеспечивается возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, путем установки платёжных терминалов (терминалов для электронной оплаты), представляющих собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление услуг, а также банков.

1.10 Требования к официальному сайту УМФЦ

1.10.1 УМФЦ обеспечивает размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующей информации:

а) графическое изображение карты Липецкой области с указанием расположения действующих МФЦ в муниципальных образованиях;

б) реестр заключенных соглашений о взаимодействии, договоров с многофункциональными центрами, привлекаемыми организациям

в) информация об УМФЦ, привлекаемых организациях, ТОСП (адрес, фамилия, имя, отчество руководителя, график работы, площадь, количество окон, общее количество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, сведения об иных услугах);

г) информация о бесплатном выездном обслуживании заявителей в муниципальных образованиях;

д) перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг и количество предоставленных государственных и муниципальных услуг;

е) сведения, указанные в подпункте "а" пункта 1.2.1 настоящего Стандарта;

Интернет ресурс должен иметь новостную ленту. Новости УМФЦ должны обновляться не реже одного раза в неделю.

На официальном сайте УМФЦ может размещаться иная информация, касающаяся деятельности УМФЦ.

2 СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА БАЗЕ УМФЦ

Стандарт организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг на базе УМФЦ включает в себя:

- перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организуется на базе УМФЦ;
- порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ;
- порядок досудебного обжалования действий сотрудников УМФЦ и органов власти;
- организацию предварительной записи в МФЦ посредством РПГУ и в МФЦ;
- применение электронной очереди;
- организацию предоставления дополнительных и сопутствующих услуг;
- организацию информационно-сервисного обслуживания заявителей в УМФЦ;
- Кодекс профессиональной (деловой, корпоративной) этики (Приложение № 1 к настоящему Стандарту).

2.1 Перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организуется на базе УМФЦ

2.1.1 На базе УМФЦ организуется предоставление государственных и муниципальных услуг, перечни которых, в соответствии с п. 6 ст.15 № 210-ФЗ, утверждаются:

а) актом Правительства Российской Федерации - для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;

б) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации (Липецкой области) - для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;

в) муниципальным правовым актом - для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.

2.1.2 На основании п. 4 ПП № 1376 в УМФЦ может быть также организовано предоставление:

а) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг (требования к оказанию данных услуг регламентируются ст. 9 №210-ФЗ);

б) услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), указанных в части 3 статьи 1 ФЗ № 210-ФЗ;

в) дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризонавой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам);

г) услуг по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направление этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (на основании договоров, заключенных УМФЦ со страховыми медицинскими организациями);

д) услуг, предоставляемых акционерным обществом "Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства" субъектам малого и среднего предпринимательства в целях оказания поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства, в том числе с использованием ЕПГУ, РПГУ, а также других средств информационно-телекоммуникационных технологий, созданных для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

е) услуг юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг, необходимых для начала осуществления и развития предпринимательской деятельности;

ж) услуги по приему заявления о включении в список избирателей, участников референдума по месту нахождения при проведении выборов Президента Российской Федерации, выборов в органы государственной власти субъекта Российской Федерации, референдума субъекта Российской Федерации в соответствии с порядком включения в список избирателей, участников референдума по месту нахождения, установленным Центральной избирательной комиссией Российской Федерации.

2.1.3 В УМФЦ ведется Реестр государственных, муниципальных и иных услуг, предоставляемых в УМФЦ.

2.2 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг

2.2.1 Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в УМФЦ на территории Липецкой области осуществляется посредством:

- заключения УМФЦ соглашений о взаимодействии с ФОИВ, органами государственных внебюджетных фондов, ИОГВ Липецкой области, государственными учреждениями и другими организациями, предоставляющими государственные услуги, в том числе при возможности по принципу «экстерриториальности»;
- заключения УМФЦ соглашений о взаимодействии с ОМСУ, предоставляющими муниципальные услуги или государственные услуги в рамках переданных полномочий;
- заключения УМФЦ договоров с МФЦ и привлекаемыми организациями (далее – соглашения о взаимодействии).

2.2.2 Предоставление государственных и муниципальных услуг через УМФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами, разработанными и утвержденными в порядке, установленном федеральным законодательством и законодательством Липецкой области.

2.2.3 Типовые административные регламенты предоставления услуг, оказываемых органами местного самоуправления Липецкой области, разрабатываются на основании положений федерального законодательства и законодательства Липецкой области и исполнительными органами государственной власти Липецкой области по сферам деятельности.

2.2.4 Сотрудники МФЦ осуществляют прием запросов и выдачу документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг в окна приема заявителей.

Рассмотрение запросов заявителей и прилагаемых к ним документов, а также принятие решения по результату предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется органами, уполномоченными на предоставление государственной или муниципальной услуги, если иное не предусмотрено соглашением о взаимодействии между УМФЦ и органом предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

2.2.5 Направление межведомственных запросов осуществляется в порядке, установленном в соглашении между УМФЦ и органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу.

2.2.6 Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью программного обеспечения АИС МФЦ.

2.2.7 По итогам приема запросов заявителю выдается выписка из

электронного журнала регистрации обращений, сформированная в АИС МФЦ, которая содержит опись документов, предоставленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления государственной или муниципальной услуги, Ф.И.О. и подписи заявителя и специалиста МФЦ, принявшего документы.

2.2.8 В соответствии с соглашениями о взаимодействии МФЦ осуществляют обработку персональных данных с соблюдением требований, установленных частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и ч. 3 ст. 7 №210-ФЗ.

2.2.9 МФЦ несут ответственность за соблюдение установленного порядка предоставления государственных или муниципальных услуг, а также режима обработки и использования информации, доступ к которой ограничен №210-ФЗ, в соответствии с разграничением компетенции, установленной в соглашениях о взаимодействии.

2.2.10 УМФЦ обеспечивают информирование заявителей о возможности и порядке получения государственных и муниципальных услуг на базе УМФЦ в соответствии с требованиями, установленными ПП №1376, нормативными правовыми актами администрации Липецкой области, административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг, локальными нормативными актами УМФЦ.

2.3 Досудебное обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа (должностного лица органа), предоставляющего государственную и муниципальную услугу, а также нарушения порядка в предоставлении государственной и муниципальной услуги сотрудником УМФЦ

2.3.1 Порядок досудебного обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа ФОИВ, ИОГВ, ОМСУ и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, осуществляется в соответствии с главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», согласно Приложению № 1 к настоящему Стандарту.

2.3.2 Порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг или их работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей предусмотренных законодательством Российской Федерации, согласно Приложению № 2 к настоящему Стандарту.

2.3.3 Ответственность должностных лиц органов, предоставляющих

государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункциональных центров, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункциональных центров, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров, находящихся на территории Липецкой области, согласно Приложению № 3 к настоящему Стандарту.

2.4 Стандарт работы электронной очереди

2.4.1 Прием заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди.

Управление очередью осуществляется посредством электронной очереди.

На территории Липецкой области для всех МФЦ используется единое централизованное решение электронной очереди – система электронной очереди «Maxima».

Преимущественным правом обслуживания при личном обращении обладают заявители:

- инвалиды войны (пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995г. № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- участники Великой Отечественной войны (пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- инвалиды I и II групп (Указ Президента РФ от 02 октября 1992 №1157 «О дополнительных мерах государственной поддержке инвалидов»);
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»).

2.5 Организация предварительной записи в МФЦ

2.5.1 Предварительная запись в МФЦ осуществляется:

- по телефону УМФЦ;
- при личном обращении в МФЦ;
- посредством официального сайта УМФЦ;
- посредством терминальных устройств.

2.5.2 Для обеспечения предварительной записи УМФЦ обеспечивает представление на официальном сайте УМФЦ и размещение в интернет ресурсах актуальной информации по местам оказания услуг, графику их работы и услугам, на которые может быть осуществлена предварительная запись, с перечнем сведений, которые должен сообщить заявитель при предварительной записи на услугу.

2.5.3 Предварительная запись в электронном виде:

Для осуществления предварительной записи заявитель должен авторизоваться через ЕСИА и предоставить сведения:

- полное имя заявителя (фамилия, имя, отчество).

С целью повышения оперативности обслуживания в состав сведений, запрашиваемых у заявителя при предварительной записи на услугу, может быть расширен.

Для обслуживания заявителей по предварительной записи в МФЦ должно быть обеспечено консультирование предварительно записавшихся заявителей по вопросам регистрации в электронной очереди.

Регистрация заявителей по предварительной записи в очереди на обслуживание в день визита в МФЦ, определение сотрудника, готового к приему заявителя, и вызов заявителя на обслуживание к сотруднику должны быть обеспечены единым централизованным решением электронной очереди.

Прием заявителя сотрудником по предварительной записи, производится на основании талона, полученного Заявителем после ввода в терминал цифрового кода бронирования.

Данные о предварительных записях должны вноситься в единое централизованное решение электронной очереди.

По окончании обращения заявитель должен быть проинформирован об успешном совершении предварительной записи, присвоенном коде бронирования, дате и времени предварительной записи.

2.5.4 В случае временного изменения режима работы (праздничные дни, плановые ремонтно-профилактические работы с электросетью) МФЦ обеспечивает блокировку предварительной записи заявителей на соответствующий период времени.

2.6 Стандарт обеспечения доступа к сети Интернет

2.6.1 В МФЦ обеспечивается бесплатный доступ для заявителей:

- к ЕПГУ и РПГУ;
- справочным правовым системам ;
- на официальные сайты Министерств, администрации Липецкой области, ФОИВ, органов государственных внебюджетных фондов, ИОГВ и подведомственных им организаций, ОМСУ.

2.6.2 Способы предоставления доступа заявителей к ресурсам в сети «Интернет»:

2.6.2.1 Подключение к ресурсам размещённым в сети Интернет с использованием беспроводных технологий:

- В МФЦ должны быть установлены беспроводные точки доступа стандарта IEEE 802.11a/b/g для подключения абонентских устройств заявителей, обеспечивающие возможность доступа к ресурсам, размещённым

в сети Интернет.

2.7 Стандарт контакт-центра УМФЦ (Информационно-сервисное обслуживание)

2.7.1 УМФЦ оказывает услуги по информационно-сервисному обслуживанию физических и юридических лиц об Услугах, предоставляемых на базе УМФЦ, и обладает всеми необходимыми для этого организационными, техническими, иными материальными ресурсами и персоналом.

2.7.2 Порядок информационно-сервисного обслуживания (далее – ИСО) заявителей обратившихся УМФЦ в рамках предоставления государственных, муниципальных и иных услуг определен в положение об информационно-сервисном обслуживании заявителей в областном бюджетном учреждении «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области» утвержден приказом ОБУ «УМФЦ Липецкой области» от 27.09.2017 № 127-ОД.

2.8 Стандарт сканирования документов

устанавливается следующий стандарт сканирования документов:

Во всех МФЦ Липецкой области для сканирования документов (документов, удостоверяющих личность заявителя, сертификатов, лицензий, копий, заверенных синей печатью) устанавливается стандарт сканирования в соответствии с требованиями соглашений о взаимодействии.

3 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА И ИСТОЧНИКИ ФИНАНСИРОВАНИЯ МФЦ

3.1 Организационно-правовая форма УМФЦ

3.1.1 УМФЦ создано на основании постановления администрации Липецкой области от 08.02.2013 г. № 58 и является некоммерческой организацией, созданной для выполнения работ, оказания услуг в целях обеспечения реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации, полномочий органов государственной власти (государственных органов), государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, органов местного самоуправления, в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам, а также в иных сферах в соответствии с действующим законодательством.

3.2 Финансирование деятельности УМФЦ

3.2.1 Источниками формирования имущества УМФЦ являются:

- бюджетные средства;
- имущество, переданное на праве оперативного управления;
- другие источники в соответствии с действующим законодательством.

4 ШТАТНАЯ СТРУКТУРА УМФЦ

4.1 Штатная структура УМФЦ установлена в соответствии с утвержденным штатным расписанием

4.2 Обучение сотрудников МФЦ

4.2.1 Все документоведы в окнах обслуживания заявителей должны пройти обучение по услугам, оказываемым в УМФЦ, а также обучение по работе с программным обеспечением, в том числе с модулем УМФЦ.

4.2.2 После окончания обучения документоведы проходят тестирование, по итогам которого операторы допускаются к оказанию услуг.

4.2.3 Обучающие мероприятия документоведов МФЦ формируются на основании ежемесячных планов обучений и соглашений о взаимодействии заключенных между УМФЦ и ФОИВ, ИОГВ, органами государственных внебюджетных фондов, предоставляющими услуги.

4.2.4. Обучение сотрудников МФЦ возможно с помощью системы дистанционного обучения, оператором которой является УМФЦ. Для прохождения обучения (на основании заявок, поданных МФЦ) в системе дистанционного обучения каждому документоведу предоставляется возможность пройти курсы обучения по оказанию услуг с последующим тестированием после прохождения курса.

4.3 Оплата труда сотрудников УМФЦ

4.3.1 Оплата труда сотрудников УМФЦ производится в соответствии с нормами действующего законодательства, а также на основании Положения об оплате труда работников ОБУ «УМФЦ Липецкой области», утвержденного от 11.01.2016 № 02-ОД.

5 КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УМФЦ

5.1 Правовые основания коммерческой деятельности УМФЦ

5.1.1 В соответствии с пунктом 4 ст. 50 Гражданского кодекса Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51 – ФЗ (часть первая), пунктом 2 ст. 24 Федерального закона от 12 января 2006 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» некоммерческие организации могут осуществлять предпринимательскую и иную приносящую доход деятельность, лишь постольку, поскольку это служит достижению цели, ради которой они

созданы, и соответствует указанным целям, при условии, что такая деятельность указана в учредительных документах.

5.1.2 В соответствии с пп. «в» п. 4 ПП № 1376 в МФЦ организовано предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг, в том числе оказываемых на возмездной (платной) основе.

5.1.3 Предпринимательская и иная приносящая доход деятельность УМФЦ по предоставлению дополнительных платных услуг физическим и юридическим лицам способствует получению доходов УМФЦ и переводу УМФЦ с затратной на доходную модель функционирования.

5.1.4 Источниками коммерческой деятельности УМФЦ являются:

- предоставление платных услуг физическим лицам;
- предоставление платных услуг юридическим лицам.

5.1.5 Осуществление коммерческой деятельности УМФЦ, а также перечень платных услуг, работ закреплено в Положении об осуществлении предпринимательской и иной приносящей доход деятельности УМФЦ, утвержденном приказом ОБУ «УМФЦ Липецкой области» от 01.10.2015 № 93-ОД.

6 КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

6.1.1 Координацию и контроль деятельности МФЦ, созданных в Липецкой области (отделов, ТОСП) осуществляет областное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Липецкой области».

6.1.2 В рамках координации и контроля деятельности МФЦ Липецкой области на УМФЦ возложены следующие задачи:

- заключение соглашений о взаимодействии с ФОИВ, ИОГВ, органами государственных внебюджетных фондов, предоставляющими государственные услуги, а также заключения договоров с иными организациями;
- контроль выполнений требований нормативных правовых актов при создании и функционировании МФЦ.
- осуществление мониторинга количества и качества оказания услуг в МФЦ;
- координация и контроль работ по внедрению фирменного стиля и комфортности помещений сети МФЦ на территории Липецкой области; рассмотрение обращений граждан и юридических лиц по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в МФЦ;

- сбор статистической информации;
- контроль работы АИС МФЦ.

6.2 Организация проверок деятельности МФЦ Липецкой области

6.2.1 УМФЦ осуществляет контроль посредством проведения мониторингов/проверок в структурных подразделениях УМФЦ.

6.2.2 УМФЦ осуществляет свои полномочия в соответствии с положением о мониторинге структурных подразделений УМФЦ, утвержденным директором УМФЦ от 22.12.2015.

7 ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В УМФЦ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

7.1 Ведение делопроизводства установлено в Инструкции по делопроизводству в ОБУ «УМФЦ Липецкой области», согласно Приложению № 5 к настоящему Стандарту.

8 СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ

Приложения являются неотъемлемой частью настоящего Стандарта.

Перечень приложений:

Приложение № 1. Порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров.

Приложение № 2. Ответственность должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников многофункциональных центров, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункциональных центров, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров, находящихся на территории Липецкой области

Приложение № 3. Порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг или их работниками, а также привлекаемыми

организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации

Приложение № 4. Кодекс ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ (деловой, корпоративной) ЭТИКИ.

Приложение № 5. Инструкция по делопроизводству в ОБУ «УМФЦ Липецкой области».