

Постановление Правительства Республики Алтай от 18 августа 2009 г. N
187

"Об утверждении Положения о многофункциональном центре обеспечения
предоставления государственных и муниципальных услуг
в Республике Алтай"
(с изменениями от 16 февраля 2010 г.)

В соответствии со **статьей 30** Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 281-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации", **Концепцией** административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, одобренной **распоряжением** Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 года N 1789-р, в целях повышения качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг Правительство Республики Алтай постановляет:

1. Утвердить прилагаемое **Положение** о многофункциональном центре обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Алтай (далее - Положение).

2. Рекомендовать территориальным органам федеральных органов исполнительной власти при организации предоставления государственных услуг в многофункциональном центре обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Алтай руководствоваться **Положением**.

3. Рекомендовать органам местного самоуправления в Республике Алтай при организации предоставления муниципальных услуг в многофункциональном центре обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Алтай руководствоваться Положением.

4. Министерству экономического развития и инвестиций Республики Алтай (Алчубаев А.Н.) осуществлять методическое сопровождение создания и работы многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Алтай в соответствии с **Положением**.

Глава Республики Алтай,
Председатель Правительства
Республики Алтай

А.В.Бердников

Положение
о многофункциональном центре обеспечения
предоставления государственных и муниципальных услуг
в Республике Алтай
(утв. постановлением Правительства Республики Алтай от 18 августа
2009 г. N 187)
(с изменениями от 16 февраля 2010 г.)

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет требования к осуществлению функций многофункционального центра обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), в том числе к взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

В настоящем Положении применяются следующие понятия:

заявители - граждане и юридические лица, обращающиеся в МФЦ для получения государственных и муниципальных услуг;

участники МФЦ - территориальные органы федеральных органов исполнительной власти по Республике Алтай, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай, органы местного самоуправления в Республике Алтай;

организатор МФЦ - исполнительный орган государственной власти Республики Алтай, осуществляющий функции и полномочия учредителя МФЦ.

2. МФЦ создается Правительством Республики Алтай в виде государственного учреждения Республики Алтай в целях обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в едином помещении с необходимым оборудованием и средствами для организации взаимодействия территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Республике Алтай, исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай, а также организаций, оказывающих сопутствующие услуги при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

3. Деятельность МФЦ не должна приводить к увеличению сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, а также к снижению качества, комфортности, доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. В МФЦ может быть организовано оказание услуг организаций, оказывающих сопутствующие услуги при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ осуществляется бесплатно, за исключением предусмотренных законодательством Российской Федерации случаев и сопутствующих услуг, оказываемых организациями при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

5. На базе МФЦ организуется предоставление федеральных, региональных и муниципальных услуг в сферах:

социальной поддержки населения;

регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

определения или подтверждения гражданско-правового статуса заявителя;

регулирования предпринимательской деятельности, в том числе оказания содействия и поддержки субъектам малого и среднего бизнеса, консультирования хозяйствующих субъектов.

5.1. На базе МФЦ может быть организован центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) сети Интернет.

II. Осуществление функций МФЦ

6. Взаимодействие МФЦ с участниками МФЦ осуществляется в порядке, установленном соглашениями о взаимодействии при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - соглашения о взаимодействии) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Соглашение о взаимодействии заключается по всем государственным и муниципальным услугам, предоставляемым на базе МФЦ, за исключением государственных и муниципальных услуг, предоставляемых только одним государственным либо муниципальным органом власти без предоставления документов, выдаваемых другим государственным органом, за исключением документов, постоянно имеющихся у заявителя.

8. Взаимодействие с заявителями в МФЦ в зависимости от требований законодательства Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Алтай, муниципальных правовых актов, соглашений о взаимодействии, указанных в **пункте 6** настоящего Положения, может осуществляться следующими способами:

1) осуществление приема и выдачи документов в МФЦ с передачей

документов участнику МФЦ:

при обращении заявителя в МФЦ осуществляется прием и первичная обработка полученных документов, а также их регистрация (в том числе в автоматизированной информационной системе МФЦ - при наличии);

после первичной обработки документов МФЦ в срок, предусмотренный соглашениями о взаимодействии, но не более одного рабочего дня, передает их участнику МФЦ, предоставляющему государственную или муниципальную услугу в соответствии с обращением заявителя;

участник МФЦ реализует административные процедуры и осуществляет административные действия в порядке и в сроки, предусмотренные административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги, подготавливает документы, предназначенные для выдачи заявителю по результатам предоставления государственной и муниципальной услуги, осуществляет передачу документов в МФЦ в сроки, установленные соглашениями о взаимодействии;

после получения от участника МФЦ подготовленных документов МФЦ информирует заявителя о возможности их получения по телефону, электронной почте либо направлением уведомления по почте в течение одного рабочего дня;

2) осуществление приема и выдачи документов МФЦ самостоятельно, без передачи документов участнику МФЦ:

при обращении заявителя в МФЦ осуществляется прием, первичная обработка и регистрация полученных документов (в том числе в автоматизированной системе МФЦ - при наличии);

после первичной обработки запроса МФЦ выдает результат заявителю либо направляет его по почте в течение одного рабочего дня;

МФЦ осуществляет обработку запросов и выдачу информации с использованием информационных баз данных участника МФЦ без его привлечения на основании соглашения об информационном обмене при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

3) организация рабочего места в МФЦ для размещения ответственных должностных лиц участников МФЦ:

размещение указанных лиц осуществляется на условиях, предусмотренных соглашениями о взаимодействии;

прием, выдача документов в соответствии с обращением заявителя осуществляется указанными лицами в порядке и в сроки, предусмотренные административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги.

9. Если в предоставлении государственной услуги по предметам исключительного ведения Российской Федерации или совместного ведения Российской Федерации и Республики Алтай помимо

территориального органа федерального органа исполнительной власти по Республике Алтай участвуют исполнительные органы государственной власти Республики Алтай либо органы местного самоуправления в Республике Алтай, то в административном регламенте устанавливаются предельные сроки выполнения исполнительными органами государственной власти Республики Алтай либо органами местного самоуправления в Республике Алтай административных действий, а также порядок взаимодействия с ними при предоставлении государственной услуги.

10. Взаимодействие с заявителями производится лично, по телефону (в том числе через центр телефонного обслуживания), а также через Интернет (в том числе через интернет-портал государственных услуг) и через расположенный в МФЦ информационный терминал.

11. С целью осуществления функций МФЦ может организовать систему стационарных, мобильных и иных комплексных центров консультационной поддержки в форме филиалов и представительств, которые образуют единую сеть предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Алтай.

На территории муниципального образования с численностью населения более 25 тысяч человек может быть создан комплексный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Требования к комплексному центру предоставления государственных и муниципальных услуг должны быть аналогичны требованиям к МФЦ, установленным приложением к настоящему Положению.

На территории муниципального образования с численностью населения от 10 до 25 тысяч человек может быть создан центр приема и консультирования заявителей.

Центр приема и консультирования заявителей представляет собой стационарный пункт, оборудованный для размещения одного или нескольких сотрудников МФЦ, приема и выдачи документов, организации информирования заявителей.

В муниципальных образованиях с численностью населения до 10 тысяч человек организуются мобильные центры консультационной поддержки.

Мобильный центр представляет собой передвижной (автомобильный) пункт, оборудованный для приема и выдачи документов.

12. МФЦ должен соответствовать прилагаемым Требованиям к многофункциональному центру обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг, которые устанавливают основные и дополнительные требования к материально-техническому обеспечению МФЦ, информационно-коммуникационным технологиям, применяемым в осуществлении функций МФЦ, а также качеству и комфортности при предоставлении государственных и муниципальных

услуг на базе МФЦ.

С целью осуществления функций МФЦ:

1) организатор МФЦ:

уполномочивает МФЦ на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг;

формирует перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ, и определяет участников МФЦ;

обеспечивает взаимодействие участников МФЦ в порядке, установленном соглашениями о взаимодействии;

утверждает правовые акты, регламентирующие деятельность МФЦ;

согласовывает размещение в МФЦ сотрудников МФЦ, а также ответственных должностных лиц участников МФЦ, чье присутствие необходимо для предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

согласовывает соответствие зданий (помещений) для организации деятельности МФЦ требованиям к размещению и внешнему виду МФЦ, установленным в приложении к настоящему Положению;

координирует работу по правовому и организационному обеспечению деятельности МФЦ и осуществлению взаимодействия участников МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

оказывает содействие в решении споров, возникающих в процессе создания и деятельности МФЦ;

осуществляет мониторинг деятельности МФЦ;

2) сотрудник МФЦ:

принимает от заявителей заявления и другие необходимые для получения государственной или муниципальной услуги документы;

проверяет комплектность представляемых заявителем документов, необходимых для выдачи запрашиваемого документа, выдает заявителю опись сданных для получения государственной или муниципальной услуги документов;

регистрирует поступившие обращения заявителей в системе документооборота (в том числе электронного - при наличии);

не позднее суток после регистрации передает (в том числе посредством системы электронного документооборота - при наличии) заявление и представленный заявителем пакет документов участнику МФЦ, предоставляющего государственную или муниципальную услугу в соответствии с обращением заявителя;

выдает заявителю запрашиваемый документ либо мотивированный отказ в соответствии с требованиями утвержденных административных регламентов, заключенных соглашений, других нормативных правовых актов;

информирует заявителей о порядке и условиях предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, а также в

комплексных центрах консультационной поддержки в муниципальных образованиях Республики Алтай.

Сотрудник МФЦ несет ответственность за разглашение конфиденциальной информации и персональных данных заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Действия сотрудника МФЦ в пределах исполнения функций (прием, регистрация, доставка и выдача документов) могут быть обжалованы руководителю # МФЦ, организатору МФЦ или в судебном порядке;

3) участники МФЦ:

заключают с другими участниками МФЦ соглашения об информационном обмене при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

заключают с МФЦ соглашения об информационном обмене при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

реализуют административные процедуры и осуществляют административные действия для предоставления государственных и муниципальных услуг;

принимают решения (готовят запрашиваемый заявителем документ либо мотивированный отказ) в рамках предоставления государственных и муниципальных услуг на основании документов, представленных заявителями в МФЦ, в соответствии с административными регламентами, соглашениями о взаимодействии, другими нормативными правовыми актами;

могут размещать в МФЦ ответственных должностных лиц на условиях, предусмотренных соглашениями о взаимодействии;

обеспечивают доступ сотрудников МФЦ к необходимым информационным базам данных, в том числе электронным, в соответствии с соглашениями об информационном обмене при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

13. С целью осуществления функций МФЦ:

запрашивает и получает необходимую для предоставления государственных и муниципальных услуг информацию от участников МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации, соглашениями о взаимодействии и административными регламентами;

заключает с участниками МФЦ соглашения об информационном обмене при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ;

принимает участие в межведомственных экспертных, совещательных, консультативных органах для рассмотрения вопросов, относящихся к установленной сфере деятельности;

осуществляет мониторинг степени удовлетворенности заявителей при предоставлении и получении государственных и муниципальных услуг;

предоставляет на основании запросов и обращений

территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Республике Алтай, исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, органов местного самоуправления в Республике Алтай, граждан или юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности МФЦ (при соблюдении режима использования конфиденциальной информации);

обеспечивает защиту конфиденциальной информации в соответствии с законодательством Российской Федерации, соблюдает режим ее использования;

проводит обучение сотрудников МФЦ;

осуществляет взаимодействие с участниками МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии;

обладает иными правами и обязанностями юридических лиц, определяемыми организационно-правовой формой и не противоречащими законодательству Российской Федерации.

Приложение
к Положению о многофункциональном
центре обеспечения предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Республике Алтай

Требования
к многофункциональному центру обеспечения
предоставления государственных и муниципальных услуг
(с изменениями от 16 февраля 2010 г.)

Настоящие Требования устанавливают основные и дополнительные требования к материально-техническому обеспечению МФЦ, информационно-коммуникационным технологиям, применяемым в осуществлении функций МФЦ, а также к качеству и комфортности при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

I. Основные требования

1. Минимальные требования

1. Количество сотрудников МФЦ, ведущих приём заявителей, определяется на основании количества заявителей, а также их концентрации в различные интервалы времени, исходя из необходимости обеспечения предельного времени ожидания в очереди.

2. В МФЦ (стационарные центры) должны быть обеспечены места ожидания для заявителей, достаточные для размещения не менее 40 процентов ожидающих в очереди.

3. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не превышает 15 минут.

Время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 45 минут.

Время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут.

4. Оснащение МФЦ электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания, с возможностью соотнесения номера очереди и фамилии (инициалов) заявителя для его идентификации в момент подхода к "окну".

5. Необходимое количество автоматизированных рабочих мест, подключенных к терминалу электронной системы управления очередью.

6. Наличие информационного терминала (информационных киосков), обеспечивающего получение справочной информации об условиях и порядке получения государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ.

7. Наличие туалета, гардероба.

8. Наличие парковочной площадки для использования посетителями, прибывающими в МФЦ на личном или служебном транспорте.

2. Требования к размещению и внешнему виду МФЦ

9. При проектировании здания (строения) МФЦ должна учитываться пешеходная доступность - не более 5 минут от остановок общественного транспорта. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания (строения) МФЦ оборудуется указателями.

10. Оформление входа в здание:

помещения для работы с гражданами предпочтительно размещать на нижних этажах зданий. Для удобства работы необходим отдельный вход в помещение;

вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок (при строительстве новых зданий);

здание МФЦ должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

место нахождения и юридический адрес;

режим работы;

адрес интернет-портала государственных и муниципальных услуг - при наличии;

телефонные номера и адрес электронной почты МФЦ (центра телефонного обслуживания - при наличии);

информационные таблички должны размещаться рядом со входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени МФЦ ознакомиться с информационными табличками.

3. Требования к парковочным местам

11. Здания (строения) МФЦ оборудуются стоянками для автомобильного транспорта посетителей МФЦ.

12. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества заявителей, обращающихся или которые могут обратиться в МФЦ. При расчете количества парковочных мест за основу принимается количество обращений заявителей за период.

13. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

14. Предоставляется бесплатный доступ посетителей МФЦ к парковочным местам.

4. Требования к помещениям для ожидания, информирования и приема заявителей

15. В зданиях (строениях) МФЦ оборудуются секторы для информирования, ожидания и приема заявителей. В зданиях (строениях) для организации зала приема заявителей необходимо выделить просторное помещение, в котором оборудуется сектор ожидания (очереди), сектор информирования и сектор приема заявителей, оборудованный в виде кабинок и/или "окон".

16. Организация сектора ожидания (очереди) заявителей:

1) отводится просторное помещение, площадь которого определяется в зависимости от количества заявителей, обращающихся или которые могут обратиться в МФЦ;

2) габаритные размеры, очертания и свойства сектора ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы сотрудников МФЦ, а также для комфортного обслуживания посетителей;

3) должно быть естественное и искусственное освещение, окна должны быть оборудованы регулируемыми устройствами типа жалюзи, занавесей, внешних козырьков или другими. Помещение оснащается оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с санитарными нормами;

4) оборудуется стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов;

5) операционный зал рекомендуется оборудовать электронной системой управления очередью для оптимизации потока посетителей;

а) электронная система управления очередью должна:

включать большие настенные дисплеи, монтируемые на стену или подвешиваемые к потолку (количество зависит от конфигурации);

малые дисплеи, которые монтируются на каждом рабочем месте сотрудника МФЦ, принимающего посетителей;

корпус для сенсорного экрана, компьютера и принтера, печатающего талоны;

сенсорный экран;

звуковые колонки с усилителем;

компьютерную программу обслуживания очереди;

функционировать в течение всего времени приема заявителей и исключать возможность ее произвольного отключения сотрудниками МФЦ;

исключать возможность получения государственной и муниципальной услуги вне электронной очереди;

позволять идентифицировать лицо, обратившееся за получением государственной и муниципальной услуги, чтобы исключить возможность использования номеров талона третьими лицами;

б) инструкция и схема по эксплуатации системы управления очередью должна быть размещена на информационном стенде. Дополнительно необходимо обеспечить дистанционную запись заинтересованных лиц по телефону, электронной почте или через интернет-портал государственных и муниципальных услуг;

б) рекомендуется иметь систему звукового информирования и применять данную систему для информирования граждан пожилого возраста и нуждающихся в дополнительной помощи;

7) может размещаться касса по приему платежей кредитного учреждения (отделения банка) либо платёжный терминал;

8) возможно размещение устройства для ксерокопирования документов, таксофонов городской и внутренней связи, использования электронной почты, а также печатающих устройств на платной основе.

17. Организация сектора информирования заявителей:

1) располагается в непосредственной близости от сектора ожидания (очереди) и предназначен для ознакомления с информационными материалами;

2) должен быть оборудован информационными стендами, которые: должны располагаться в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей) месте, представлять информацию в удобной для восприятия форме;

могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки;

должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги, в частности:

инструкцию по использованию электронной системы управления очередью;

административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги и (или) исполнения государственной функции;

термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителями при обращении в органы государственной власти, органы местного самоуправления;

информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры;

список документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

образцы заполнения форм бланков, утвержденных федеральным органом исполнительной власти, исполнительным органом государственной власти Республики Алтай или органом местного самоуправления в Республике Алтай, необходимых для предъявления в МФЦ в целях получения государственной и муниципальной услуги;

банковские реквизиты для оплаты государственной пошлины и адреса нахождения ближайших кредитных организаций (банков), в которых можно произвести оплату государственной пошлины;

почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов территориальных органов и центрального аппарата федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти Республики Алтай и органов местного самоуправления в Республике Алтай, организаций, участвующих в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, режим их работы и время приема должностных лиц;

другие информационные материалы, необходимые для получения государственной и муниципальной услуги;

информацию о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, органах местного самоуправления в Республике Алтай и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

3) оборудуется стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Столы должны быть размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок;

4) может быть оборудован информационными киосками, через которые посетители могут получить информацию об условиях, порядке получения услуг в МФЦ, иную справочную информацию.

18. Организация сектора приема заявителей:

1) при реконструкции и строительстве новых зданий (сооружений) МФЦ организуется по "зальному" типу, при этом части помещения отделяются перегородками в виде кабинок и/или "окон";

2) для сотрудника МФЦ и заявителя, находящегося на приеме, должны быть предусмотрены места для сидения и раскладки документов. Передача документов должна осуществляться без необходимости покидать место как сотрудником МФЦ, так и заявителем;

3) рабочее место сотрудника МФЦ должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

4) рабочее место сотрудника МФЦ должно быть оборудовано компьютером с возможностью доступа автоматизированной информационной системе МФЦ (при наличии) и в соответствии с соглашением об информационном обмене при предоставлении государственных и муниципальных услуг к информационной системе участника МФЦ, предоставляющего государственную и муниципальную услугу, а также иной необходимой оргтехникой.

5. Общие требования к помещению

19. Требования к помещению должны соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также иным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения.

II. Дополнительные требования

20. Дополнительные требования обеспечиваются при наличии возможности в МФЦ:

получения информации об условиях и порядке получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ через интернет-портал государственных и муниципальных услуг;

получения консультации через республиканский центр телефонного обслуживания;

предварительной записи по телефону либо через интернет-портал государственных и муниципальных услуг;

получения сопутствующих услуг, оказываемых организациями при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе:

распечатки и ксерокопирования документов на платной основе;

оплаты государственных пошлин и прочих услуг через платежные терминалы для оплаты государственных пошлин (банкомат, монетоприемник) и (или) наличия окна кредитной организации (банка).