

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ГОРОДА СУРГУТА»
(МКУ «МФЦ г. Сургута»)

пр. Советов, 4, г. Сургут, Тюменская область, ХМАО-Югра, 628408, тел/факс (3462) 230-931

ПРИКАЗ

«06» 03 2015 года

№ 26-04-91/15

Об утверждении положения
о порядке информирования
и консультирования
в МКУ «МФЦ г. Сургута»

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о порядке информирования и консультирования в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (приложение).

3. Начальнику организационного отдела Рогачевой Н.Г. обеспечить ознакомление с настоящим приказом сотрудников операционного отдела, отдела информационно-справочного обслуживания, отдела административных технологий.

4. Контроль над исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.В. Симакова

МКУ МФЦ № 26-04-91/15-0-0
от 06.03.2015



Положение
о порядке информирования и консультирования
в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок информирования и консультирования граждан по вопросам организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МФЦ).

1.2. Информирование - предоставление, изложение, сообщение неопределенному кругу лиц либо физическому или юридическому лицу, по его запросу, информации о порядке предоставления услуг в МФЦ, не требующей рассмотрения конкретных правоотношений и документов.

Консультирование - предоставление физическому или юридическому лицу, по его запросу, информации о порядке предоставления услуг в МФЦ, сопровождающееся рассмотрением конкретных правоотношений, в том числе с установлением категории заявителя, проверкой полноты имеющихся у заявителя документов (достаточных для предоставления государственных, муниципальных и иных услуг).

Получение лицом информации по интересующему вопросу не препятствует получению этим же лицом консультации по аналогичному вопросу.

1.3. Информирование и консультирование осуществляется в следующих формах:

- индивидуального устного информирования (консультирования), в случае личного (либо по телефону) обращения в МФЦ;
- индивидуального письменного информирования (консультирования), в случае получения письменного обращения, в том числе по почте (электронной почте);
- публичного информирования, путем размещения информации в средствах массовой информации и/или в сети Интернет.

1.4. При информировании (консультировании) работники МФЦ не осуществляют правовую экспертизу представленных документов, и иные функции, отнесенные к компетенции органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

1.5. Основными требованиями к информированию (консультированию) являются актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота информации и доступность получения информации.

2. Порядок организации и учета информирования

2.1. МФЦ осуществляет информирование по следующим вопросам:

2.1.1. Перечень государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ.

2.1.2. Порядок и условия получения государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, в том числе информация:

- о документах, необходимых для предоставления услуг;
- о формах заявлений;
- о сроках предоставления услуг;
- об основаниях для отказа в приеме документов и для отказа в предоставлении

услуг;

- о размерах государственной пошлины и иных платежей, установленных нормативными правовыми актами, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг и о порядке их уплаты - без учета конкретных правоотношений (конкретной ситуации).

2.1.3. Дополнительные (сопутствующие) услуги, а также услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственных и муниципальных услуг, размер и порядок их оплаты – без учета конкретных правоотношений (конкретной ситуации).

2.1.4. Стадия исполнения запроса о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.1.5. Порядок обжалования действия (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ.

2.1.6. Предусмотренная законодательством Российской Федерации ответственность должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги и муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций многофункционального центра в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - привлекаемые организации), за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.1.7. Порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также привлекаемыми организациями или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.1.8. Режим работы и адрес МФЦ, удаленных рабочих мест МФЦ, иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

2.1.9. Иная информация, необходимая для получения государственной и муниципальной услуги, не требующая рассмотрения конкретных правоотношений.

2.2. Публичное информирование осуществляется посредством размещения информации на информационных стендах, информационных киосках в секторе информирования и ожидания МФЦ, на странице МФЦ на сайтах www.admsurgut.ru и <http://mfc.admhmao.ru/>, в средствах массовой информации, в органах государственной власти и органах местного самоуправления, в организациях города с массовым пребыванием людей. Также информация может быть размещена в иных местах доступными и законными способами.

Индивидуальное информирование осуществляется посредством:

- личного общения работников МФЦ (указанных в пункте 2.3 настоящего Положения) с обратившимися за информацией лицами в помещениях МФЦ, в том числе с использованием информационных стендов, информационных киосков в секторе информирования и ожидания;

- телефонной связи (в том числе с использованием автоинформатора) по многоканальным телефонам (3462) 206-926 и 8-800-101-000-1;

- почтовых отправлений, в том числе по электронной почте, при письменном обращении.

2.3. Информирование обратившихся в МФЦ лиц осуществляется администраторами отдела информационно-справочного обслуживания МФЦ (далее – Администратор).

2.4. Учету подлежат:

- устные обращения граждан за информированием по многоканальному телефону (3462) 206-926;

- письменные обращения граждан за информированием, поступившие в МФЦ, в том числе почтой (электронной почтой).

2.5. Администратор уточняет, какую информацию хочет получить данное лицо, и определяет: относится ли указанный запрос только к информированию или к информированию с последующим консультированием, о чем делает отметку в электронном журнале учета информирования и консультирования (далее – Журнал) по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

2.6. Информирование посредством телефонной связи осуществляется двумя способами:

- с использованием автоинформатора;

- непосредственно Администратором.

2.7. Автоинформатор работает круглосуточно и доводит до обратившегося в МФЦ лица следующую информацию:

- о режиме работы МФЦ;

- о месте нахождения МФЦ и транспортной доступности;

- о перечне предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

2.8. При информировании непосредственно Администратором посредством телефонной связи либо по почте (электронной почте), обратившееся в МФЦ лицо может получить информацию согласно пункту 2.1 (включая подпункты 2.1.1-2.1.9) настоящего Положения, а также дополнительно информацию:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

- о порядке формирования пакета документов, являющихся необходимыми и обязательными при предоставлении государственных и муниципальных и иных услуг;

- об организациях, участвующих в предоставлении услуг;

- о времени приема и выдачи документов.

2.8.1. Информирование посредством телефонной связи осуществляется в пределах времени, необходимого для поиска и сообщения информации обратившемуся в МФЦ лицу и фиксации результата информирования, и не

может превышать 10 минут.

Информирование при письменном обращении, в том числе по почте (электронной почте) осуществляется в пределах 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

2.8.2. Обращение лица за информацией посредством телефонной связи либо по почте (электронной почте) Администратор фиксирует в Журнале.

Журнал ежемесячно переносится (распечатывается) на бумажный носитель, который прошивается, пронумеровывается, заверяется начальником отдела информационно-справочного обслуживания МФЦ и директором МФЦ и скрепляется печатью МФЦ.

Журнал ведется отдельно на каждый календарный год.

Ежемесячно, не позднее первого рабочего дня следующего календарного месяца, Журнал на бумажном носителе и ежемесячный отчет о результатах информирования передается начальником отдела информационно-справочного обслуживания МФЦ – начальнику отдела административных технологий МФЦ для формирования отчетности и дальнейшего хранения.

3. Порядок организации и учета консультирования

3.1. Консультирование обратившихся в МФЦ лиц осуществляется Администраторами и экспертами 1 категории операционного отдела МФЦ (далее – Эксперт).

3.2. Администратор осуществляет консультирование с учетом конкретных правоотношений (конкретной ситуации) при обращении в МФЦ:

- по многоканальному телефону (3462) 206-926;
- по электронной почте;
- при письменном обращении.

3.2.1. В ходе консультирования Администратор:

- определяет категорию обратившегося лица и услугу, по которой требуется консультирование;
- предоставляет информацию о комплекте документов, необходимых для предоставления услуг (с учетом конкретной ситуации);
- предоставляет информацию о порядке предоставления услуг, в том числе информацию, в соответствии с пунктами 2.1, 2.7, 2.8 настоящего Положения.

3.2.2. Консультирование посредством телефонной связи осуществляется в пределах времени, необходимого для рассмотрения конкретной ситуации, поиска и сообщения информации обратившемуся в МФЦ лицу и фиксации результата информирования и не может превышать 15 минут. Консультирование при письменном обращении осуществляется в пределах 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

3.2.3. Учет консультирования, осуществляемого Администратором, ведется в соответствии с пунктом 2.8.2 настоящего Положения.

3.3. Эксперт осуществляет консультирование по конкретной ситуации, в том числе с рассмотрением предоставленных документов, при личном обращении в окно приема заявителей МФЦ, в том числе в «окно справок».

3.3.1. В ходе консультирования Эксперт:

- устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, возвращается заявителю по окончании приема;

- устанавливает полномочия представителя – в случае обращения уполномоченного представителя физического или юридического лица;

- устанавливает категорию заявителя и услугу, по которой он хочет получить консультацию;

- рассматривает документы, представленные заявителем (проверяет их полноту и достаточность для приема документов в МФЦ);

- рассчитывает размер государственной пошлины или платы, необходимой для получения услуги (при необходимости);

- предоставляет в устной форме запрашиваемую заявителем информацию о порядке предоставления услуг, в том числе информацию, в соответствии с пунктами 2.1, 2.7, 2.8 настоящего Положения;

- предоставляет памятки, бланки, реквизиты для уплаты государственной пошлины (при необходимости);

- устанавливает удовлетворенность заявителя качеством консультирования.

3.3.2. Консультирование осуществляется в пределах времени, необходимого для рассмотрения конкретной ситуации, документов, поиска и сообщения информации обратившемуся в МФЦ лицу и фиксирования результата информирования и не может превышать 15 минут по одной услуге.

3.3.3. Учет консультирования, осуществляемого Экспертом, ведется посредством системы электронного управления очередью «ДАМАСК», а также в журнале консультирования (бумажный носитель), по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению.

Журнал консультирования пронумеровывается, прошивается и скрепляется подписью директора и печатью МФЦ.

Журнал консультирования ведется отдельно на каждый календарный месяц.

Ежемесячно, не позднее 5 числа месяца за отчетным, журнал консультирования и ежемесячный отчет о результатах консультирования передается начальником операционного отдела МФЦ – начальнику отдела административных технологий МФЦ для формирования отчетности и дальнейшего хранения.

4. Контроль

4.1. Контроль за качеством информирования и консультирования осуществляют начальник отдела информационно - справочного обслуживания и начальник организационного отдела в ходе текущего контроля за деятельностью руководимых структурных подразделений.

4.2. Контроль за соблюдением порядка учета информирования и консультирования осуществляют начальник отдела информационно-справочного обслуживания и начальник организационного отдела, путем проверки сведений, содержащихся в учетных документах, не реже одного раза в неделю.

Приложение 1
к Положению

Журнал учета информирования и консультирования

№ п/п	Дата обращения лица за информацией (консультаци ей)	Данные № телефона (почтовый или электронный адрес) с которого осуществлен запрос на информацию и (или) ФИО	Наимен ование органа	Наим енова ние услуг и	Длительность телефонного разговора при информировании/конс ультировании		Цель обращения		Примеча ние (суть вопроса, доп.инфо рмация и т.п.)
					начало	окончани е	информи рование/к онсульти рование	предваритель ная запись (Ф.И.О., дата, время)	

Приложение 2
к Положению

Журнал учета консультирования

№ п/п	Дата обращения лица за консультацией	ФИО заявителя	Наименование органа	Наименование услуги	№ талона	Подпись заявителя