Утвержден

постановлением Главы

Сергиево-Посадского

муниципального района

от 20.11.2014 №2080-ПГ

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

муниципальной услуги «Организация централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», оказываемой Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района»

1. **Описание муниципальной услуги,**

**для которой формируется муниципальное задание**

* 1. Настоящий Стандарт качества муниципальной услуги распространяется на муниципальную услугу «Организация централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», оказываемую Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района» потребителям муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета Московской области и средств муниципального бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие и обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности предоставления услуги.
	2. Цель оказания муниципальной услуги – упрощение процедуры получения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами государственных и муниципальных услуг за счет организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».
	3. Предметом настоящего Стандарта качества муниципальной услуги являются правоотношения получателя муниципальной услуги и Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района» (далее – Учреждение), возникающие в процессе оказания и (или) получения результатов муниципальной услуги.
	4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте качества муниципальной услуги:

**Стандарт качества муниципальной услуги** – документ, которым устанавливаются требования к качеству предоставления муниципальной услуги, включающие характеристики методов и процессов ее оказания (выполнения), содержания и результата оказания соответствующей муниципальной услуги, предоставляемой Учреждением (далее – Стандарт качества).

**Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти Московской области, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Московской области, -**  деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти Московской области, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Московской области, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Московской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги (далее – государственная услуга).

**Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления** – 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 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований (далее – муниципальная услуга).

**Заявитель** – юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), индивидуальный предприниматель или физическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Учреждение с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной или письменной форме.

**Потенциальные потребители муниципальной услуги -** юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) индивидуальные предприниматели и физические лица, либо их уполномоченные представители.

**Административный регламент** – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

**Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района» –** организация, созданная в организационно-правовой форме муниципального учреждения, отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), и уполномоченная на организацию централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

**Межведомственный запрос** – документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо Учреждением в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным статьей 7.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

**Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги** – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, Учреждением, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем государственной или муниципальной услуги (далее – жалоба).

* 1. Стандарт качества разработан и действует на основе следующих нормативных правовых актов:
* Конституция Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
* Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Закон Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;
* Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановление Правительства Московской области от 27.09.2013 № 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Постановление Главы Сергиево-Посадского муниципального района Московской области от 02.04.2012 № 673-ПГ «Об утверждении Порядка формирования и финансового обеспечения выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями муниципального образования «Сергиево-Посадский муниципальный район Московской области»;
* Постановление Главы Сергиево-Посадского муниципального района Московской области от 09.07.2012 № 1526-ПГ «Об утверждении методических рекомендаций о порядке разработки и утверждения стандартов качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями и органами администрации Сергиево-Посадского муниципального района и методических рекомендаций о порядке проведения ежегодной оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполненных работ) утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными учреждениями и органами администрации Сергиево-Посадского муниципального района»;
* Постановление Главы Сергиево-Посадского муниципального района Московской области от 08.08.2014 № 1324-ПГ «О создании муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района»;
* Постановление Главы Сергиево-Посадского муниципального района Московской области от 29.10.2014 № 1917-ПГ «Об утверждении и включении в Реестр муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района Московской области муниципальной услуги, оказываемой Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Сергиево-Посадского муниципального района»;
* иные нормативные правовые акты, относящиеся к оказанию муниципальной услуги.
1. **Порядок предоставления муниципальной услуги**
	1. Заявитель либо его уполномоченный представитель лично или посредством почтового отправления направляет в Учреждение запрос о предоставлении государственной или муниципальной услуги.
	2. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги, представленного им лично либо посредством почтового отправления (на бумажном носителе), осуществляется в срок не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления в Учреждение.
	3. Учреждение не вправе требовать от заявителя:
		1. Предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги.
		2. Представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.
		3. Осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Указанные перечни услуг утверждаются:
* постановлением Правительства Российской Федерации - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг;
* нормативным правовым актом Московской области - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления исполнительными органами государственной власти Московской области государственных услуг;
* нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления - в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг.
	1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственных или муниципальных услуг, предусмотрен нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных или муниципальных услуг, а также Административными регламентами.
	2. Учреждение осуществляет передачу через курьера либо посредством курьерской службы (под роспись в реестре) запросов с комплектом документов в органы, предоставляющие государственные услуги или органы, предоставляющие муниципальные услуги, не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации запроса на предоставление государственной или муниципальной услуг в Учреждении.
	3. Срок предоставления государственных или муниципальных услуг устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Административными регламентами и соглашениями о взаимодействии, заключаемыми между Государственным казенным учреждением Московской области «Московский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГКУ МО «МО МФЦ») и федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Московской области, государственными внебюджетными фондами, а также соглашениями, заключаемыми между Учреждением и органами местного самоуправления (далее – Соглашения о взаимодействии).
	4. Работник Учреждения, ответственный за прием документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляет прием от федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления указанных документов с учетом Соглашений о взаимодействии.

Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, могут быть выданы заявителю либо его представителю, действующему на основании документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 Работник Учреждения, ответственный за выдачу документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, устанавливает личность лица, обратившегося за получением документов, путем проверки документа, удостоверяющего его личность.

При обращении за получением документов уполномоченного представителя заявителя, работник Учреждения, ответственный за выдачу документов проверяет его полномочия и выдает документы, являющиеся результатом оказания муниципальной услуги.

* 1. Перечни оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указаны в Административных регламентах, Соглашениях о взаимодействии.
	2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги в Учреждении отсутствуют.
	3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.
	4. Получение результата предоставления государственной или муниципальной услуги может осуществляться в органе, предоставляющем государственную или муниципальную услугу, если это предусмотрено Соглашениями о взаимодействии, Административными регламентами.
1. **Требования к сроку предоставления муниципальной услуги**
	1. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.
	2. Срок предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с Соглашениями о взаимодействии, положениями административных регламентов, утвержденных федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Московской области, органами местного самоуправления, предоставляющими соответственно государственные или муниципальными услуги.
	3. Перечень показателей качества муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели качества муниципальной услуги** | **Единица измерения** | **Формуларасчета**  | **Источник информациио значениях показателей качества муниципальной услуги**  |
|
| * 1. Время ожидания в очереди для подачи запросов и документов
 | Минута | Абсолютный показатель | Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» |
| 2. Своевременность предоставления услуги | % | Кол-во услуг, исполненных снарушением сроков по вине  Учреждения/количество предоставленных услуг[[1]](#footnote-1)\* | Данные систем электронной очереди и документооборота АИС «МФЦ»,Данные журнала учета приема заявлений и выдачи документов Административные регламенты |
| 3.Отсутствие жалоб заявителей  | % | Кол-во обоснованных жалоб/общее количество заявителей | Данные систем электронной очереди и документооборота АИС «МФЦ»,Книга жалоб и предложений,Журнал учета входящей корреспонденции |

* 1. Учреждение не несет ответственности за сроки исполнения запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, рассмотрения иных обращений заявителей, принятых Учреждением, за сроки исполнения межведомственных запросов, за полноту, качество, достоверность информации, содержащейся в результатах предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе полученных сведений в электронном виде, а также иной информации, содержащейся в материалах, предоставляемых Учреждению федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Московской области, органами местного самоуправления в соответствии с Соглашениями о взаимодействии, Административными регламентами.
1. **Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги Учреждения осуществляется в здании Учреждения, расположенном по адресу: 141315, Московская область, г. Сергиев Посад, проспект Красной Армии, д. 169.

Вход в здание (помещение) Учреждения и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

Здание Учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеска), содержащей следующую информацию:

* полное наименование Учреждения;
* место нахождения;
* режим работы.

На территории, прилегающей к Учреждению, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта заявителей, в том числе, предусматривающая места для специальных автотранспортный средств инвалидов.

Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

В помещении приема и выдачи документов организуется работа 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, касающейся предоставления государственных и муниципальных услуг.

Помещения Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации 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.

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

Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, скамьи, кресла) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В помещениях приема и выдачи документов размещаются платежные терминалы, предназначенные для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг.

Информация о номере окна, о фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности сотрудника Учреждения, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

1. **Требование к информационному обеспечению**

**потребителей муниципальной услуги**

* 1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги
		1. Основными требованиями к информированию заявителей являются:
* достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;
* четкость в изложении информации об административных процедурах;
* полнота информирования об административных процедурах;
* наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
* удобство и доступность получения информации об административных процедурах;
* оперативность предоставления информации об административных процедурах.
	1. Учреждение предоставляет следующую информацию заявителям:
		1. О перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в Учреждении в соответствии с Соглашениями о взаимодействии;
		2. О порядке и условиях получения государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в Учреждении в соответствии с Соглашениями о взаимодействии, в том числе о документах и их формах, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, сроках получения услуг, основаниях для отказа и иной информации, касающейся предоставления государственных и муниципальных услуг;
		3. О ходе исполнения запроса о получении государственной или муниципальной услуги. Для получения данной информации заявителем уточняется дата и входящий номер представленного заявителем запроса;
		4. О порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги в рамках досудебного обжалования;
		5. Иную информацию, связанную с деятельностью Учреждения.
	2. Заявители информируются при личном обращении, а также по телефону.
	3. При ответах на обращение специалист Учреждения подробно информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам в вежливой (корректной) форме. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Учреждения, принявшего телефонный звонок.
	4. При невозможности специалиста Учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.
	5. К составлению ответов на сообщение (вопрос) могут привлекаться должностные лица Учреждения, компетентные в вопросе, содержащемся в обращении.
	6. Сектор информирования и ожидания Учреждения включает в себя:

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

* перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в Учреждении;
* 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, Учреждения, работников Учреждения;
* информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников Учреждения, работников организаций, привлекаемых к реализации функций Учреждения в соответствии с частью 1.1 статьи 16 ФЗ от 27.07.2010 № 210-ФЗ и положениями пунктов 29 - 31 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;
* информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения Учреждением или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
* режим работы и адреса иных многофункциональных центров и привлекаемых организаций, находящихся на территории Московской области;
* 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](#Par4)» настоящего пункта;

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

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;

д) 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.

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

1. **Требования к организации учета мнения**

**потребителей муниципальной услуги**

* 1. В Учреждении должны быть организованы прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов на них в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	2. В Учреждении может проводиться опрос потребителей муниципальной услуги с целью выявления их мнения относительно ее качества и доступности, ведение книги отзывов и предложений.
1. **Требования к кадровому составу, необходимому**

**для предоставления муниципальной услуги и к квалификации работников, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги**

* 1. Учреждение должно располагать необходимым количеством специалистов в соответствии с утвержденным штатным расписанием.
	2. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:
* административно-управленческий персонал;
* персонал бухгалтерского и финансово-экономического учета;
* персонал по работе с заявителями;
* персонал административно-хозяйственной деятельности.
	1. Уровень профессиональной компетентности работников Учреждения должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. У специалистов Учреждения должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности, требования к образованию, квалификации, стажу работы.
	2. При оказании услуг работники Учреждения должны проявлять к заявителям и их представителям максимальную вежливость, выдержку, терпение.
1. **Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб**

**на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, на несоблюдение стандарта качества муниципальной услуги**

* 1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом качества, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Учреждение лично, через представителя, а также посредством почтового отправления.
	2. Личный прием физических лиц, индивидуальных предпринимателей, их представителей, а также представителей юридических лиц проводится руководителем Учреждения или его заместителем. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных жалобе вопросов. Письменная жалоба, принятая в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
	3. Заявитель в своей письменной жалобе, в обязательном порядке указывает:
* наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,
* фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также контактный номер телефона, адрес (адреса) электронной почты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю,
* излагает суть жалобы,
* ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

* 1. Должностное лицо Учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:
* принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворению требований заявителя;
* отказать заявителю в удовлетворении его требований в аргументированной форме.
	1. Должностное лицо Учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае:
* несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта качества;
* при установлении факта безосновательности жалобы;
* при несоблюдении заявителем срока для обращения с жалобой.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению директором Учреждения (заместителем директора Учреждения), в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

8.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения Стандарта качества и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должностное лицо Учреждения должно совершить следующие действия:

8.6.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта качества (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

8.6.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Стандарта качества (в случае персонального нарушения требований Стандарта качества).

8.6.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта качества в присутствии заявителя.

8.6.4. Принести извинения заявителю от имени Учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта качества, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

8.6.5. Обеспечить проведение служебного расследования с целью установления фактов нарушения требований Стандарта качества, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

8.6.6. Устранить нарушения требований Стандарта качества, зафиксированные совместно с заявителем.

8.6.7. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта качества, в соответствии с законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Учреждения.

8.6.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

* 1. В случае отказа Учреждения в полном или частичном удовлетворении жалобы заявителя, его уполномоченного представителя либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 8.5, 8.6.8, заявитель может обратиться с жалобой в орган, осуществляющий полномочия учредителя Учреждения, а также в суд.
1. **Порядок контроля качества муниципальной услуги**
	1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Стандарта качества осуществляется должностными лицами Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.
	2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений Стандарта качества и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.
	3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:
* проведения плановых проверок;
* рассмотрения жалоб на действия (бездействие) работников Учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги.
	1. Органом, осуществляющим контроль за соблюдением и исполнение положений Стандарта качества, является учредитель Учреждения – администрация Сергиево-Посадского муниципального района.
	2. Контроль за соблюдением и исполнением положений Стандарта качества осуществляется в том числе в соответствии с положениями Соглашений о взаимодействии.
	3. Учреждение несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за несоблюдение требований Стандарта качества.
1. \* в данном контексте имеются в виду услуги, результаты предоставления которых выдаются в Учреждении. [↑](#footnote-ref-1)