Постановление Правительства РФ от 3 октября 2009 г. N 796"О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг"

Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2010 г.

Председатель Правительства Российской Федерации	В. Путин

Москва

3 октября 2009 г.

N 796

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг

1. Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - центр) является государственным или муниципальным учреждением (в том числе автономным учреждением), созданным субъектом Российской Федерации или муниципальным образованием в целях организации централизованного предоставления государственных (муниципальных) услуг. На базе центра предоставляется не менее 50 государственных (муниципальных) услуг по следующим направлениям:

а) социальная поддержка населения;

б) регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

в) определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя;

г) регулирование предпринимательской деятельности.

2. Государственные (муниципальные) услуги в центре предоставляются следующими способами:

а) прием и выдача документов осуществляются сотрудниками центра. Для исполнения документ передается в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления и (или) организацию, участвующую в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

б) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются центром самостоятельно, без передачи документов в иные органы и организации, с использованием информационных систем федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

в) прием, обработка и выдача документов (информации) осуществляются в центре сотрудниками территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, для обеспечения деятельности которых организуются специальные рабочие места.

3. Для организации взаимодействия с заявителями помещение центра делится на следующие функциональные сектора (зоны):

а) сектор информирования;

б) сектор ожидания;

в) сектор приема заявителей.

4. Сектор информирования включает в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных (муниципальных) услуг;

б) информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных (муниципальных) услугах и ходе их предоставления в центре.

5. В секторе информирования предусматривается наличие не менее 2 окон для осуществления информирования о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, включая информацию:

а) о перечне государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых в

центре, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления и (или) организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

б) о сроках предоставления государственных (муниципальных) услуг;

в) о перечнях документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

г) о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных (муниципальных) услуг, порядке их уплаты;

д) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;

е) о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников центра в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

6. В центре организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов и (или) в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования и (или) сети Интернет.

На базе центра телефонного обслуживания организуется информирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг.

7. Сектор ожидания оборудуется электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

8. Система электронного управления очередью обеспечивает:

а) регистрацию заявителя в очереди;

б) учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

в) возможность отображения статуса очереди;

г) возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору центра;

д) формирование отчетов по посещаемости центра, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности специалистов и др.

9. В секторе ожидания:

а) размещается платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных (муниципальных) услуг;

б) в свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

в) обеспечивается предоставление заявителям таких дополнительных (сопутствующих) услуг, как услуги банкомата, нотариальные услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также услуги доступа к справочным правовым системам (на безвозмездной основе);

г) размещается отделение банка, а также предоставляются иные услуги, необходимые для получения государственных (муниципальных) услуг на базе центра.

10. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

Количество окон для приема и выдачи документов в центре составляет не менее 6, а для населенных пунктов с численностью населения свыше 50 тыс. человек - не менее 20.

11. Прием заявителей в центре осуществляется не менее 60 часов в неделю. График (режим) работы центра должен предусматривать возможность обращения за получением государственных (муниципальных) услуг в вечернее время и не менее чем в один из выходных дней.

12. Пропускная способность центра должна составлять не менее 4 человек в час работы одного окна.

13. Для заявителя предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник центра, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

14. Руководитель центра утверждает стандарт комфортности обслуживания заявителей, устанавливающий требования к обеспечению комфортных условий для граждан при обращении в центр.

15. При утверждении стандарта комфортности учитываются следующие основные требования:

а) обращение заявителей в центр осуществляется также по предварительной записи;

б) время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не превышает 15 минут;

в) время ожидания в очереди для подачи документов не превышает 45 минут;

г) время ожидания в очереди для получения документов не превышает 15 минут.

16. Здание центра располагается в пешеходной доступности - не более 5 минут от остановок общественного транспорта. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания центра оборудуется указателями.

17. Центр, как правило, располагается в отдельном здании либо в части отдельно стоящих зданий (административных, культурных и иных центрах). Здание (помещение) центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование "Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг", а также информацию о режиме работы центра.

18. Помещения центра, предназначенные для работы с заявителями, как правило, располагаются на нижних этажах здания центра и имеют отдельный вход. В случае если часть помещений центра находится на 2-м этаже и выше, здание центра оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами. Помещения центра обеспечиваются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

19. Вход в здание (помещение) центра 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.

20. В центре предусматриваются место для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.

21. Площадь здания (помещения) центра, как правило, составляет не менее 200 кв.м, а для населенных пунктов с населением свыше 50 тыс.человек - 800 кв.м, из них не менее 50 процентов площади составляет сектор ожидания.

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

23. Центр оборудуется программными и аппаратными средствами, позволяющими осуществить внедрение и обеспечить функционирование необходимых для предоставления государственных (муниципальных) услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационной системы центра.

24. Информационная система центра обеспечивает поддержку деятельности центра по следующим направлениям:

а) информационно-справочное обеспечение деятельности центра путем:

размещения в открытом доступе с использованием ресурсов сети Интернет и

информационных киосков сведений о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах, включая информацию о порядке предоставления таких услуг и формы необходимых документов;

обеспечения заявителей информацией о событиях и фактах, связанных с ходом (стадией, этапом) предоставления государственных (муниципальных) услуг посредством размещения указанной информации в информационных киосках и сети Интернет, включая региональный портал государственных услуг;

б) автоматизация документационного обеспечения деятельности центра путем:

регистрации и хранения обращений заявителей, электронных образцов документов, предоставляемых в центр для получения государственных (муниципальных) услуг, в том числе дистанционно с использованием регионального портала государственных услуг;

организации и управления потоками документов на бумажном носителе и в электронном виде;

в) построение отчетов о деятельности центра и предоставление информации на основе статистики, накапливаемой системой.

25. Информационная система центра в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, обеспечивает возможность использования электронной подписи в соответствии с законодательством Российской Федерации при обработке электронных документов, а также обмена электронными документами с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и (или) организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

26. Применяемые при создании информационной системы центра форматы данных, протоколы передачи данных, регламенты, требования и инструкции являются доступными и документированными в виде, достаточном для их независимого (без обращения к разработчику) использования третьими сторонами (имеют открытую структуру и открытый исходный код).

27. Информационная система центра, как правило, имеет возможность обеспечения взаимодействия с другими информационными системами, используемыми в деятельности федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и (или) организаций, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг.