



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 июля 2016 года

№ 302

г. Ижевск

**Об утверждении требований  
к качеству государственной услуги «Организация предоставления  
государственных и муниципальных услуг в многофункциональных  
центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Правительство Удмуртской Республики **постановляет:**

Утвердить прилагаемые требования к качеству государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Председатель Правительства  
Удмуртской Республики**



**В.А. Савельев**

УТВЕРЖДЕНЫ  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 25 июля 2016 года № 302

**ТРЕБОВАНИЯ**  
**к качеству государственной услуги**  
**«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг**  
**в многофункциональных центрах предоставления**  
**государственных и муниципальных услуг»**

I. Общие положения

1. Настоящие требования к качеству государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Требования) разработаны в соответствии с постановлением Правительства Удмуртской Республики от 21 декабря 2012 года № 597 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике» и устанавливают требования, обязательные при оказании государственной услуги по организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – государственная услуга).

2. Государственная услуга оказывается государственными учреждениями – многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, подведомственными Министерству экономики Удмуртской Республики (далее – Исполнители, государственное учреждение), за счет средств бюджета Удмуртской Республики.

3. Требования размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Исполнителей государственных услуг.

II. Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги – «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

III. Категории потребителей государственной услуги

5. Потребителями государственной услуги являются физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели.

#### IV. Требования к исполнителю государственной услуги, предусмотренные законодательством

6. Государственная услуга оказывается в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными уставами Исполнителей государственной услуги.

#### V. Требования к условиям оказания государственной услуги с учетом ее специфики

##### Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования потребителей государственной услуги в процессе ее оказания

7. Информирование о государственной услуге и порядке ее оказания осуществляется путем:

размещения информационных материалов на информационных стендах в помещении Исполнителей;

размещения информационных материалов в средствах массовой информации;

размещения информационных материалов на официальном сайте Исполнителей;

использования электронной или телефонной связи, включая автоинформирование.

8. Режим работы Исполнителей, оказывающих государственные услуги, устанавливается руководителем государственного учреждения. Информацию о режиме работы можно получить:

непосредственно по месту нахождения государственного учреждения, в том числе на информационном стенде в месте оказания государственной услуги;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования:

1) на официальном сайте государственного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) путем направления запроса на адрес электронной почты государственного учреждения.

9. Основанием для начала оказания государственной услуги является обращение заявителя в государственное учреждение с заявлением об оказании государственной услуги. Услуга оказывается в порядке очередности соответственно талону, полученному в терминале «Электронная очередь».

Заявитель может предварительно записаться для предоставления государственной услуги через терминал «Электронная очередь», с помощью предварительной записи на официальном сайте государственного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

10. Государственная услуга включает административные процедуры (действия), предусмотренные административным регламентом и соглашением о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнительными органами государственной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления.

11. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги предусмотрены в административном регламенте.

12. Государственная услуга оказывается бесплатно, за исключением обязательных платежей, предусмотренных действующим законодательством.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

13. Помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», требованиям Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.

14. Требования к помещениям, в которых оказываются государственные услуги, по обеспечению доступности для инвалидов должны соответствовать законодательству Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

15. Помещения для оказания государственной услуги оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

Требования к работникам Исполнителей, оказывающих государственную услугу, и их взаимодействию с потребителями государственной услуги

16. Специалисты государственных учреждений, оказывающие государственную услугу, должны иметь высшее или среднее специальное образование (по профилю деятельности государственного учреждения) и обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

17. Специалисты государственного учреждения, оказывающие государственную услугу, должны руководствоваться должностными инструкциями, устанавливающими их права и обязанности.

18. Руководители государственных учреждений несет полную ответственность за качество оказания государственной услуги.

## VI. Перечень показателей качества государственной услуги

19. Показатели качества государственной услуги:

уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90 процентов;

время ожидания в очереди при обращении заявителя в государственное учреждение – не более 15 минут.

Перечень показателей качества государственной услуги приведен в приложении к настоящим Требованиям.

## VII. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги

20. По требованию потребителей государственной услуги Исполнитель должен предоставить книгу отзывов и предложений.

21. Учет мнений потребителей государственной услуги о качестве государственной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования, участия в СМС-опросе в информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг.



Приложение  
к Требованиям к качеству  
государственной услуги  
«Организация предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг в  
многофункциональных центрах  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг»

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей качества государственной услуги**  
**«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг**  
**в многофункциональных центрах предоставления государственных**  
**и муниципальных услуг»**

№ п/п	Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1	Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году – не менее 90 процентов	участие в СМС-опросе в информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг	показатель представляется на основании выгрузки телефонных номеров заявителей в информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ) на отчетную дату
2	Время ожидания в очереди при обращении заявителя в государственное учреждение – не более 15 минут	социологический опрос граждан Российской Федерации, основные требования к проведению которого устанавливаются методикой, разработанной Минэкономразвития России (письмо от 28 февраля 2014 года № 39-ОФ/Д09и)	результаты социологического опроса граждан Российской Федерации

