ПРОЕКТ ПОСТАНОВЛЕНИЯ

О внесении изменений

в постановление

Администрации города Когалыма

от 21.11.2016 №2875

В соответствии с постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30.03.2018 №82-п «О стандарте обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре», приказом Департамента финансов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.12.2017 №181-о «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», постановлением Администрации города Когалыма от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»:

1. В постановление Администрации города Когалыма от 21.11.2016 №2875 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - постановление) внести следующие изменения:
   1. В преамбуле постановления исключить слова «от 30.12.2015 №3878 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Когалыма в качестве основных видов деятельности».
   2. Раздел 5 приложения к постановлению изложить в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admkogalym.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы города Когалыма Т.И.Черных.

Глава города Когалыма Н.Н.Пальчиков

Согласовано:

Зам. главы города Когалыма Т.И.Черных

Председатель КФ М.Г.Рыбачок

Зам. начальника УЭ Ю.Л.Спиридонова

Начальник ЮУ В.В.Генов

Зам. директора МАУ «МФЦ» Б.Н.Гетьман

Подготовлено:

Нач. ОРАР УЭ А.А.Шумков

Разослать: КФ, УЭ, МАУ «МФЦ», С.П.Сабуров

Приложение

к постановлению Администрации

города Когалыма

от №

1. Требования к порядку оказания услуги и качеству муниципальной услуги
2. Взаимодействие с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации (их структурными подразделениями), органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, осуществляется в соответствии с соглашениями о взаимодействии.
3. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги МФЦ является личное обращение заявителя с комплектом документов, необходимых для получения услуги.
4. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ должны соблюдать следующие правила:

* первыми приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно имя и отчество заявителя, использовать его в качестве обращения;
* уважительно относиться ко всем заявителям вне зависимости от их пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства и социального статуса;
* внимательно слушать заявителя, не прерывать его и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;
* представлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, дату следующего посещения, телефон справочной службы, интернет-адрес);
* четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставления услуг;
* воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов, таких как «нельзя», «нет», «никогда», «не знаю», «не известно»;
* не навязывать заявителю свою точку зрения;
* избегать подчеркивания своей компетентности на фоне некомпетентности заявителя;
* доступно доводить до заявителя необходимую информацию, минимизировать употребление профессиональных терминов либо доходчиво объяснять их значение, а также убедиться в том, что заявитель понял представленную информацию;
* мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;
* в случае если допущена ошибка, признать это и извиниться, вне зависимости от того, самим сотрудником или его коллегами она допущена;
* обеспечивая конфиденциальность дел заявителя, прекратить разговор с ним в случае обращения другого заявителя, попросить последнего в доброжелательной форме подождать;
* при нестандартных, в том числе конфликтных, ситуациях пригласить непосредственного руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю.

1. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ должны соблюдать следующий порядок действий:

* приветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить его потребности;
* на основе выявленных потребностей направить заявителя к терминалу системы управления электронной очереди «Энтер» с целью получения талона (при необходимости оказать помощь в получении талона) либо его проконсультировать;
* по завершении консультации предложить получить дополнительные (сопутствующие) услуги (например, получение информации по исполнительным производствам, штрафам за нарушение Правил дорожного движения, задолженности по налогам и сборам, регистрации на Портале государственных услуг, для заявителей, отнесенных к категории субъектов малого и среднего предпринимательства, - об услугах, представляемых им), проинформировать заявителя о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием Портала государственных услуг, предоставить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);
* предложить заявителю использовать выделенное место с доступом к сети Интернет для получения необходимой услуги в электронной форме с использованием Портала государственных услуг;
* стремиться в полном объеме удовлетворить потребности заявителя, обратившегося за услугой, до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант его решения;
* в случае необходимости получения заявителем нескольких услуг в рамках жизненной ситуации либо комплексного запроса продолжить обслуживание заявителя до завершения приема документов по всем услугам;
* проинформировать заявителя о порядке и способах оплаты государственной пошлины (иной платы), необходимой для получения услуги;
* при получении результата услуги предложить заявителю принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг, в том числе качества обслуживания, с использованием мобильного телефона и терминального устройства;
* по завершении процесса предоставления услуги поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и попрощаться с ним.

1. При исполнении должностных обязанностей по приему заявителей сотрудникам МФЦ запрещается:

* в процессе общения с заявителем отвлекаться на ситуации, не связанные с процессом предоставления услуги (консультации), в том числе разговаривать по телефону на личные темы, играть в игры на планшете, телефоне (смартфоне), включать радио, видео, надевать наушники;
* злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе имеющим коррупционную направленность;
* появляться на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
* заниматься рекламой и распространением товаров на рабочем месте.

1. При обслуживании отдельных категорий граждан (заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата, незрячих или слабовидящих заявителей, заявителей с нарушением слуха, ветеранов Великой Отечественной войны, лиц, награжденных знаком «Житель блокадного Ленинграда», Героев Социалистического труда, полных кавалеров ордена Трудовой Славы, Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы) сотрудники МФЦ должны следовать следующим правилам:

* при получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, должен незамедлительно выйти и, если у пандуса находится посетитель, передвигающийся в инвалидной коляске без сопровождающего лица, помочь ему проехать до стойки регистрации (информирования);
* выяснив принадлежность заявителя к вышеуказанным категориям, должен помочь ему заполнить необходимые документы, взять талон на получение услуги и сопроводить до окна приема (выдачи) документов с целью получения услуги вне очереди;
* общаться с заявителем с нарушением слуха коротко и в простых выражениях, не кричать, говорить с обычной скоростью, не прикрывать рот руками, разговаривая через переводчика жестового языка (в случае присутствия), обращаться к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику;
* при необходимости проинформировать заявителя о порядке и способах оплаты государственной пошлины (иной платы), необходимой для получения услуги, через установленный в МФЦ платежный терминал, а также оказать консультативную и иную помощь при пользовании терминалом;
* завершив обслуживание заявителя, специалист по работе с заявителями должен поблагодарить его за обращение в МФЦ, попрощаться и при необходимости сопроводить заявителя из помещения МФЦ.

1. Инспектор по приёму и выдаче документов МФЦ совершает следующие административные действия:
2. устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя действовать от его имени, полномочия представителя юридического лица действовать от имени юридического лица;
3. проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, необходимых для оказания услуги, установленных соглашениями с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, или административными регламентами предоставления услуг;
4. отражает факт начала работ по конкретному делу в информационной системе;
5. проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям законодательства Российской Федерации, перечням документов, утвержденных соглашениями с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, или административными регламентами предоставления соответствующих услуг, осуществляя процедуру проверки:

* наличия в установленных законодательством Российской Федерации случаях документов нотариально удостоверенных, скрепленных печатями, имеющих надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;
* наличия документов, тексты которых написаны разборчиво, наименования юридических лиц без сокращений, с указанием их места нахождения;
* наличия в документах полных сведений о фамилиях, именах и отчествах физических лиц, об адресах их жительства, о контактных телефонах заявителей;
* отсутствия подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных в них исправлений, в том числе карандашом;
* отсутствия серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать содержание документов;
* наличия документа, подтверждающего оплату пошлины и другие платежные документы.

1. изготавливает копии документов, либо устанавливает идентичность экземпляров оригиналов и копий документов друг с другом. Если представленные копии документов нотариально не заверены, инспектор по приему и выдаче документов, сверив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна»;
2. при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям соглашений с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, а также требованиям административных регламентов оказания соответствующих услуг, инспектор по приёму и выдаче документов, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя под роспись (о чем делается отметка в заявлении) о наличии препятствий для оказания услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению;
3. в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами, оформляет расписку о приеме документов по установленной форме в 1 экземпляре. В расписке указываются:

* дата представления документов;
* фамилия, имя, отчество заявителя или наименование юридического лица (лиц по доверенности);
* наименование государственной или муниципальной услуги;
* контактный телефон заявителя;
* перечень документов с указанием их наименования, реквизитов;
* количество экземпляров каждого из представленных документов (подлинных экземпляров и их копий);
* максимальный срок оказания соответствующей услуги в случае, если не будет выявлено оснований для приостановления оказания муниципальной или государственной услуги;
* фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;
* иные данные.

1. инспектор по приёму и выдаче документов передает заявителю экземпляр расписки.
2. Заявитель, представивший документы для получения услуги, в обязательном порядке информируется инспектором по приёму и выдаче документов МФЦ о нижеследующем:

* о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;
* о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;
* о возможности отказа в предоставлении соответствующей услуги.

1. Заявитель вправе отозвать свое заявление в любой момент рассмотрения, согласования или подготовки документа уполномоченным органом, обратившись с соответствующим заявлением в МФЦ. В этом случае документы подлежат возврату заявителю в полном объеме, о чем в расписке делается соответствующая отметка.

Информация о дате выдаче готового результата предоставления услуги указывается в расписке в получении документов, которую инспектор выдает заявителю в день подачи документов. Заявитель также может уточнить готовность результата предоставления услуги по телефону: 8 (34667) 2-48-56.

1. При обращении заявителя инспектор по приёму и выдаче документов МФЦ выдает документ (документы), являющийся (являющиеся) результатом предоставления государственной или муниципальной услуги, при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя.
2. Заявитель подтверждает получение документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов.
3. В МФЦ хранятся описи и реестры переданных дел в течение 3-х лет.
4. Уничтожение документов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
5. МФЦ осуществляют свою деятельность бесплатно для заявителей, за исключением взимания платы за предоставление дополнительных услуг.
6. Конфиденциальная информация, поступающая в МФЦ не подлежит разглашению сотрудниками МФЦ. Специалисты МФЦ, участвующие в приеме, обработке и выдаче документов заявителям, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность и защиту конфиденциальной информации.
7. Помещение МФЦ располагается в здании по адресу: г. Когалым, ул. Мира, д. 15, в пяти минутах ходьбы от остановок общественного транспорта.
8. На территории, прилегающей к МФЦ, оборудованы места парковки для автомобильного транспорта заявителей МФЦ, в том числе для специальных автотранспортных средств инвалидов.
9. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.
10. Здание МФЦ имеет отдельный вход и запасной пожарный выход.
11. Вход в помещение МФЦ оборудован вывеской, содержащей полное наименование МФЦ, номера справочных телефонов, а также информацию о режиме работы МФЦ.
12. Для организации свободного доступа в помещение МФЦ маломобильных групп населения, в том числе для беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок, предусмотрены: пандус, перила, лифт.
13. Помещения МФЦ обеспечиваются физической охраной, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения, системой видеонаблюдения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
14. В МФЦ предусмотрено место для хранения верхней одежды посетителей, а также отдельный бесплатный туалет для посетителей, в том числе предназначенный специально для инвалидов.
15. Помещения МФЦ оформлены в соответствии с единым фирменным стилем «Мои документы».
16. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ разделено на следующие функциональные секторы:

* сектор информирования и ожидания;
* сектор приема заявителей.

1. Сектор информирования и ожидания включает в себя:

* информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг;
* информационный киоск - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о государственных и муниципальных услугах и ходе их предоставления в МФЦ;
* терминал приема денежных средств для уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* детский уголок;
* банкомат;
* доступ к Порталу государственных услуг.

1. В секторе информирования и ожидания располагается книга жалоб и предложений, а также предусмотрено наличие оборудованного места для осуществления информирования о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

* о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;
* о сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;
* о перечнях документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;
* о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядке их уплаты;
* о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации (его структурного подразделения), органа местного самоуправления и организации, участвующей в предоставлении государственных (муниципальных) услуг;
* о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

1. Показателями доступности муниципальной услуги МФЦ являются:

* транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги МФЦ;
* возможность получения услуги в МФЦ;
* доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги МФЦ, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги МФЦ, в форме устного или письменного информирования, в том числе на официальном сайте сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (www.mfc.admhmao.ru);
* бесплатность предоставления муниципальной услуги МФЦ и информации о процедуре предоставления муниципальной услуги МФЦ.

1. Показателями качества муниципальной услуги МФЦ являются:

* соблюдение специалистами МФЦ, предоставляющими муниципальную услугу МФЦ, сроков передачи документов в органы, предоставляющие государственную услугу, или орган, предоставляющий муниципальную услугу;
* соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальных или государственных услуг при получении результата предоставления муниципальных или государственных услуг;
* отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги МФЦ, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги МФЦ;
* индивидуальный подход;
* вежливое и уважительное отношение;
* комфорт, дружелюбие и приветливость;
* внимание и готовность помочь;
* единообразие предоставления услуг;
* профессионализм;
* личная ответственность за качество обслуживания заявителей в МФЦ.
* восстановление нарушенных прав заявителя;
* оценивание качества предоставления государственных и муниципальных услуг и консультаций в специальных анкетах;
* участие в опросе по оценке качества предоставления государственных услуг, полученных непосредственно в МФЦ, посредством смс-сообщения с использованием информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (www.mkgu.ru);
* оценивание оказанной государственной услуги через сайт «Ваш контроль» (www.vashkontrol.ru).

1. Организация приема заявителей осуществляется с использованием системы электронной очереди «Энтер» (далее – электронная очередь). Электронная очередь функционирует в течение всего времени приема заявителей.
2. Терминал электронной очереди расположен в секторе информирования и ожидания МФЦ. Заявитель обращается к терминалу электронной очереди, выбирает требуемую услугу и получает талон, в котором указаны:

* полное наименование МФЦ;
* дата и время выдачи талона;
* номер очереди;
* наименование выбранной услуги (выбранный вопрос).

1. В секторе приёма заявителей расположены информационные экраны (мониторы, табло), на которых показаны номера талонов и окон обслуживания. При подходе очереди заявителя данные, отображенные на информационных экранах, дублируются голосовыми сообщениями.
2. При наступлении очереди заявитель подходит к соответствующему окну. Если в течение нескольких минут после вызова не поступило обращения заявителя, происходит вызов следующего заявителя. Вызов номера повторяется не менее трёх раз.
3. Время начала и окончания приема фиксируется электронной очередью.
4. Предварительная запись на сайте, указанном в пункте 4.3 настоящего стандарта, производится на имеющиеся свободные периоды времени и позволяет записаться на определенную дату только один раз. В забронированное время приема можно получить только одну государственную (муниципальную) услугу, заполнив необходимые данные.
5. Время приема бронируется только при условии заполнения всех полей. Предлагаемые для выбора временные интервалы могут одновременно рассматриваться другими заявителями и быть занятыми ими. В этом случае заявителю будет предложено выбрать другое время приема.
6. При бронировании времени приема формируется талон-подтверждение, в котором указываются введенные сведения, дата и время приема, наименование МФЦ, наименование государственной (муниципальной) услуги, уникальный код талона.
7. При последующем приеме по предварительной записи в забронированное время должны быть предъявлены документы, подтверждающие сведения, указанные заявителем при записи.
8. Право использования забронированного времени приема не может быть передано другому лицу.
9. В случае неявки к установленному времени записи или опоздания, заявителю будет предложено получить государственную (муниципальную) услугу в порядке общей очереди или путем повторной предварительной записи.
10. В случае указания некорректных данных или нарушения любого из условий предварительной записи на прием документов запись заявителя может быть позднее аннулирована без уведомления с освобождением забронированного им времени приема.
11. В секторе информирования и ожидания для заявителей предусмотрено наличие не менее одного места для сидения на одно окно приема.
12. В МФЦ выделено 13 окон для приема и выдачи документов, 2 окна информирования, и 1 окно предназначено для сдачи в аренду.
13. Рабочее место сотрудника МФЦ оборудовано персональным компьютером с доступом к программным комплексам и информационным системам, многофункциональным устройством, сканирующим устройствам.
14. При приеме заявителей предусматривается наличие мест для сидения и стоек для оформления документов. При необходимости инспектор по приему и выдаче документов МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями. В целях обеспечения конфиденциальности сведений, одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей одним сотрудником МФЦ не допускается.
15. Количество одновременно работающих окон для приема и выдачи документов обеспечивает выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.
16. Не допускается одновременное закрытие всех окон приема (выдачи) документов на технический перерыв.
17. Информация о перечне оказываемых услуг, о местонахождении, графике работы, о телефонных номерах, адресах электронной почты предоставляется:

* при личном обращении;
* по телефону «горячей линии»;
* с использованием средств электронного информирования;
* в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Когалыма (www.admkogalym.ru) и на официальном сайте сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (www.mfc.admhmao.ru);
* на информационных стендах в секторе информирования и ожидания заявителей;
* публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

1. В случае устного обращения (по телефону) заявителя специалист МФЦ осуществляют устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ продолжительностью не более 15 минут.
2. При общении с заявителями по телефону сотрудник МФЦ, ответивший на звонок, обязан:

* поздороваться и представиться, назвав наименование МФЦ, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также должность;
* уточнить, как он может обращаться к заявителю и вопрос, по которому он обратился в МФЦ;
* проинформировать позвонившего по существу обращения;
* перед завершением разговора поинтересоваться, есть ли другие вопросы, и при отсутствии таковых, поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

1. В случае если сотрудник МФЦ не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу обращения, он предлагает заявителю оставить номер своего телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которых сотрудник МФЦ должен получить ответы на поставленные вопросы. Если заявитель оставил номер своего телефона, сотрудник МФЦ, разговаривавший с ним, должен через 30 минут после завершения разговора перезвонить ему и проинформировать по существу обращения.
2. В случае если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, сотрудник МФЦ, ответивший на звонок, переводит разговор на вышестоящего по должности сотрудника МФЦ.
3. В случае если заявитель обратился по вопросам, не относящимся к компетенции МФЦ, сотрудник МФЦ должен проинформировать заявителя, что поставленные вопросы не входят в компетенцию МФЦ, и по возможности представить информацию о том, куда заявитель вправе обратиться за получением интересующей информации (контактные данные, адреса, телефоны).
4. При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист МФЦ должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.
5. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги МФЦ должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.
6. Ответы на письменные обращения заявителей направляется на указанный им почтовый адрес в срок, не превышающий 30 календарных дней с даты поступления (регистрации) обращения в МФЦ.
7. На информационных стендах в помещении МФЦ и официальном сайте сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры размещается следующая информация:

* режим работы, адрес МФЦ;
* адрес официального сайта МФЦ, номер телефона горячей линии, адрес электронной почты для обращений;
* антикоррупционная политика МФЦ;
* кодекс этики и служебного поведения работников МФЦ;
* политика МФЦ в отношении обработки персональных данных;
* административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* перечень оказываемых государственных, муниципальных услуг;
* дополнительно оказываемые услуги;
* информация о руководителе МФЦ;
* бланки заявлений, предоставляемых заявителем на получение услуги;
* образцы заполнения заявлений на получение услуги;
* перечень документов, необходимых для предоставления заявителям услуг в МФЦ;
* порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственные или муниципальные услуги, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги;
* основания для отказа в предоставлении услуги;
* перечень документов, которые могут быть предъявлены заявителями в качестве удостоверяющих личность;
* порядок обжалования действий сотрудников МФЦ;
* другая информация, необходимая для получения соответствующей услуги.

1. Ответственные сотрудники МФЦ своевременно обеспечивают актуализацию документов, представленных на информационных стендах.
2. При осуществлении профессиональной деятельности сотрудники МФЦ обязаны уважать права, законные интересы, честь и достоинство граждан и организаций.
3. МФЦ должен располагать штатом специалистов в количестве, необходимом для выполнения всего объема работ.
4. Каждый специалист МФЦ должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку. Квалификацию специалистов следует постоянно поддерживать на высоком уровне повышением квалификации или иными действенными способами.
5. У специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.
6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники МФЦ должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности.
7. При предоставлении государственной или муниципальной услуги сотрудники МФЦ должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.
8. Переподготовка и повышение квалификации сотрудников МФЦ, участвующих в предоставлении государственной или муниципальной услуги, должны проходить по мере необходимости.