

**Ханты-Мансийский автономный округ-Югра**

**муниципальное образование**

**городской округ город Пыть-Ях**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

Об утверждении стандарта качества

предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления

государственных и муниципальных услуг

муниципальным бюджетным учреждением

«Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг

города Пыть-Яха»

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг в городе Пыть-Яхе, в соответствии с постановлением администрации города от 11.03.2013 года № 37-па «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления»:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха»

2. Отделу по наградам, связям с общественными организациями и СМИ

(О.В. Кулиш) опубликовать постановление в печатном средстве массовой информации «Официальный вестник».

3. Отделу по информационным ресурсам (А.А. Мерзляков) разместить постановление на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Считать утратившими силу постановления администрации города:

- от 13.09.2013 №233-па «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Прием (выдача), первичная обработка документов, а также информирование и консультирование потребителей государственных (муниципальных) услуг» муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха»;

- от 28.02.2014 №34-па «О внесении изменений в постановление администрации города от 13.09.2013 №233-па «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Прием (выдача), первичная обработка документов, а также информирование и консультирование потребителей государственных (муниципальных) услуг» муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха»;

- от 22.01.2016 №09-па «О внесении изменений в постановление администрации города от 13.09.2013 №233-па «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Прием (выдача), первичная обработка документов, а также информирование и консультирование потребителей государственных (муниципальных) услуг» муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха».

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города – председателя комитета по финансам Стефогло В.В.

Глава города Пыть-Яха О.Л. Ковалевский

Приложение

к постановлению администрации

города Пыть-Яха

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

«Организация предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха»

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества работ

1.1. Настоящий стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха» (далее - Услуга) предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха» (далее - МБУ «МФЦ города Пыть-Яха») и распространяется на все услуги, включенные в перечень услуг, предоставляемых МБУ «МФЦ города Пыть-Яха».

Перечень услуг и процедура взаимодействия определяется соответствующими соглашениями с государственными органами, органами местного самоуправления города Пыть-Яха, иными организациями.

1.2. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления Услуги, является МБУ «МФЦ города Пыть-Яха». Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» указаны в приложении № 1 к стандарту качества предоставления Услуги.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Услуги

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», N 168, 30.07.2010);

- постановление Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» («Собрание законодательства РФ», 20.09.2010, N 38, ст. 4823);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ», 03.10.2011, N 40, ст. 5559);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 31.12.2012, N 53 (ч.2), ст. 7932)»

- постановление администрации города Пыть-Яха от 11.03.2013 № 37-па «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых органами местного самоуправления» (общественно-политический еженедельник города Пыть-Яха «Новая Северная газета» № 11(63), 14.03.2013);

- распоряжение администрации города Пыть-Яха от 02.11.2012 № 2759-ра «О создании муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха» (размещено на официальном сайте администрации города Пыть-Яха http/adm.gov.86.org/);

- распоряжение администрации города Пыть-Яха от 28.12.2012 № 3445-ра «Об утверждении перечня муниципальных услуг муниципального образования городской округ город Пыть-Яха, предоставление которых организуется в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пыть-Яха» (размещено на официальном сайте администрации города Пыть-Яха http/adm.gov.86.org/);

1. Порядок получения доступа к Услуге

3.1. Категории потребителей Услуги:

физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» за получением Услуги (далее — Заявители).

3.1.1. В качестве Заявителей могут выступать:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане и лица без гражданства;

- российские и иностранные юридические лица, международные организации.

3.1.2. От имени физических лиц при подаче заявлений о предоставлении Услуги могут действовать:

- законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;

- опекуны недееспособных граждан;

- представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

Несовершеннолетний гражданин в возрасте от 14 до 18 лет вправе подать запрос без согласия законных представителей.

3.1.3. От имени юридического лица при подаче заявлений о предоставлении Услуги могут действовать:

- лица, действующие в соответствии с законом, учредительными документами и иными правовыми актами без доверенности;

- представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре;

- участники юридического лица в предусмотренных законом случаях.

3.2. Порядок, срок подачи, регистрация обращений, заявлений при предоставлении Услуги, в том числе в электронном виде

3.2.1. Услуга предоставляется при обращении Заявителя лично, по почте, в электронном виде и посредством телефонной связи.

Прием Заявителей при личном обращении осуществляется в порядке электронной очереди. Очередность определяется при обращении Заявителя к киоску электронной очереди и получении номерного талона. При появлении на электронном табло номера, соответствующего номеру, указанному в номерном талоне, и номера «окна» Заявитель обращается в соответствующее «окно» в операционном зале МБУ «МФЦ города Пыть-Яха. Обращение регистрируется в день обращения. Если Заявитель не обратился к инспектору по работе с заявителями (после 3-х вызовов с периодичностью не менее 60 секунд), его очередь аннулируется.

Выдача талонов автоматически прекращается за 30 минут до окончания работы МБУ «МФЦ».

При поступлении обращения Заявителя по почте (в том числе электронной) с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса специалист, ответственный за прием и отправку документов по почте (в том числе электронной), распечатывает обращение и передает его в день поступления для регистрации в установленном порядке.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения Заявителей специалисты МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» подробно и в корректной форме информируют Заявителей по интересующим вопросам. В случае невозможности специалистом самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, в зависимости от вопроса обратившемуся может быть рекомендовано обратиться лично в МБУ «МФЦ города Пыть-Яха».

3.3. Перечень документов, бланки, формы обращений, заявления и иные документы, необходимые для предоставления Услуги, определяются в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами города Пыть-Яха. Перечень документов размещен на информационных стендах МБУ «МФЦ города Пыть-Яха».

3.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, обращения не может превышать:

        -   для получения информации (консультации) - 15 минут;

        - для подачи документов - 15 минут;

        - для получения документов - 15 минут.

3.5. Основания для отказа в приеме документов при предоставлении Услуги, исчерпывающий перечень оснований для отказа и максимальный срок принятия решения при предоставлении Услуги определяются в соответствии с административными регламентами, соглашениями о взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления муниципального образования городского округа города Пыть-Яха, иными организациями для каждой муниципальной и государственной услуги.

1. Требования к порядку оказания Услуги и качеству Услуги
   1. Требования к порядку оказания Услуги

4.1.1. МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» осуществляет свою деятельность по принципу «одного окна», при котором предоставление Услуги производится после однократного обращения Заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с государственными органами, с органами местного самоуправления, организациями, учреждениями осуществляется МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» без участия Заявителя в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами города Пыть-Яха.

4.1.2. Формы оказания Услуги:

4.1.2.1. При обращении за Услугой Заявитель выбирает очный или заочный способ предоставления Услуги.

4.1.2.2. Подача Заявителем документов при очном способе предоставления Услуги осуществляется при обращении Заявителя в устной или письменной форме (на бумажном носителе) при посещении МБУ «МФЦ города Пыть-Яха».

4.1.2.3. Обращение Заявителя при заочном способе предоставления Услуги осуществляется удаленно, без посещения МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», устно при обращении по телефону, письменно путем направления заявления о предоставлении Услуги по каналам почтовой связи, электронной почте.

4.1.3. Содержание оказываемой Услуги и последовательность действий, осуществляемых в процессе оказания Услуги.

4.1.3.1. Обращение за Услугой при личном обращении в письменной форме:

- специалист МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», осуществляющий прием документов принимает электронный талон, устанавливает личность Заявителя, проверяет документ, удостоверяющий личность, проверяет полномочия Заявителя, действующего в интересах иного лица, а также проверяет соответствие представленных документов согласно перечню документов, необходимых для оказания Услуги и установленным требованиям к документам. Оформляет согласие на обработку персональных данных, при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов установленным требованиям, сотрудник, ответственный за прием документов, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для оказания Услуги, разъясняет Заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. Формирует окончательный пакет документов (результат предоставления Услуги), оформляет расписку о приеме документов.

При личном обращении в устной форме:

- специалист МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», в корректной форме отвечает на вопросы Заявителя об Услугах, устанавливает наличие у Заявителя документов, необходимых для предоставления Услуги, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

Обращение за Услугой устно при обращении по телефону:

- при ответах на телефонные звонки специалисты МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся Заявителей по вопросам разъяснения порядка предоставления Услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», фамилии и имени специалиста, принявшего телефонный звонок.

Обращение по каналам почтовой связи:

- при поступлении пакета документов специалист МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» вскрывает полученный пакет документов, проверяет комплектность полученного пакета документов. Вносит сведения о приеме (регистрации) пакета документов и делает отметку (дата и время приема, регистрационный номер, подпись). Осуществляет действия по обработке документов и формированию пакета документов для оказания Услуги.

Обращение за Услугой по электронной почте или с интернет-портала МБУ «МФЦ города Пыть-Яха»:

- при направлении Заявителем обращения в электронном виде на адрес электронной почты или с интернет-портала МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» специалист в день получения такого обращения регистрирует и готовит ответ на поставленные обращения и вопросы, поступившее в электронном виде, о чем Заявителю направляется уведомление на тот электронный адрес, с которого получено соответствующее обращение, либо на адрес, указанный в обращении в срок не позднее 5 (пяти) рабочих дней.

          4.1.3.2.  Заявитель в обязательном порядке информируется сотрудниками МБУ «МФЦ города Пыть-Яха»:

- о сроке завершения оформления документов и порядке их получения;

- о возможности приостановления подготовки и выдачи документов;

- о возможности отказа в предоставлении Услуги;

- о возможности оценить качество полученной государственной услуги с помощью бесплатного СМС информирования, с помощью опроса терминального устройства, размещенного в МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», а также на официальном сайте vashkontrol.ru после регистрации на данном сайте.

4.1.3.3. Специалист МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» передает в государственный орган, орган местного самоуправления муниципального образования городского округа города Пыть-Яха, иную организацию в течение одного рабочего дня оформленный запрос и принятый пакет документов для оформления результата Услуги.

4.1.3.4. Прием и выдача документов осуществляются сотрудниками МБУ «МФЦ города Пыть-Яха». В отдельных случаях выдача документов может производиться в государственном органе местного самоуправления иной организации, о чем заявитель информирует дополнительно.

4.1.3.5. Конечными результатами оказания Услуги являются: предоставление исчерпывающей информации Заявителям, прием документов для получения муниципальной и государственной услуги, выдача результата предоставления муниципальной и государственной услуги.

4.1.4. Для удобства Заявителей в здании МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» организуются дополнительные сопутствующие услуги:

- бесплатный доступ Заявителей к государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций);

- копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам.

4.1.5. Услуга предоставляется МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» бесплатно.

4.2. Требования к качеству условий оказания Услуги

4.2.1. Требования к качеству условий оказания Услуги регламентируются:

Уставом МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», Регламентом работы МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», соглашениями о взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления при предоставлении муниципальных и государственных услуг, а также административными регламентами.

4.2.2. Здание и прилегающие территории МБУ «МФЦ города Пыть-Яха»:

Местоположение здания (помещений) МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» должно соответствовать следующим требованиям к условиям предоставления услуг:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта должна быть не более 5 минут;

- у здания (помещения) МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» должны быть оборудованы бесплатные парковочные места для автомобильного транспорта заявителей, в том числе для специальных автотранспортных средств Заявителей - лиц с ограниченными физическими возможностями;

- вход в здание (помещение) МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» должен быть оборудован: пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение Заявителей – лиц с ограниченными физическими возможностями.

4.2.3. Требования к помещениям МБУ «МФЦ города Пыть-Яха»:

помещения для работы с Заявителями должны быть

- размещены на нижних этажах здания;

- оборудованы противопожарной системой, системой охраны, системой видеонаблюдения с возможностью видеозаписи;

- соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

- оснащены оборудованием для поддержания температуры, влажности и скорости движения воздуха в соответствии с действующими санитарными нормами микроклимата производственных помещений;

- оборудованы стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов, информационно-справочным терминалом (справочно-информационным киоском) со справочно-информационными системами, световым информационным табло и стендами, имеющими карманы формата А4, в которых размещены информационные листки с актуальной и исчерпывающей информацией, необходимой для получения Услуги;

- операционный зал должен быть оборудован электронной системой управления очередью.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания Услуги.

При оказании Услуги МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» взаимодействует с государственными органами, органами местного самоуправления, а так же со структурными подразделениями администрации муниципального образования городского округа Пыть-Ях, иными организациями.

Процедура взаимодействия с указанными органами и организациями определяется соответствующими соглашениями о взаимодействии. Основной задачей взаимодействия является создание оптимальных условий, упрощение процедур и сокращение сроков получения заинтересованными лицами муниципальных и государственных услуг.

Соглашения о взаимодействии заключаются на срок до трех лет.

4.2.5. Требования к порядку организации предоставления Услуги в МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», к процедуре принятия решения о предоставлении Услуги с учетом ее специфики, определяются в соответствии с соглашениями о взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, административными регламентами и стандартами качества предоставления Услуги.

4.3. Требования к квалификации персонала МБУ «МФЦ города Пыть-Яха»

Специалисты, занимающиеся осуществлением предоставления Услуги, должны иметь соответствующее занимаемой должности образование, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. При оказании Услуги специалисты МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение. Внешний вид специалистов должен соответствовать деловой атмосфере, общепринятым нормам и правилам.

Переподготовка кадров и повышение квалификации специалистов МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» должны проводиться по мере необходимости с целью развития имеющихся и приобретения новых профессиональных знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное выполнение функциональных обязанностей и полномочий по занимаемой должности.

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта

качества муниципальной услуги (работы)

5.1. Контроль за соблюдением и исполнением специалистами качества выполнения муниципальной работы осуществляется руководителем Учреждения в соответствии с локальными актами Учреждения.

5.2. Контроль за соблюдением учреждения Стандарта качества выполнения муниципальной работы осуществляет администрация г. Пыть-Яха при формировании муниципального задания, проведении мониторинга исполнения муниципального задания.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества

Руководитель МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества оказания Услуги.

Руководитель МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание Услуги и контроль качества Услуги;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», оказывающего Услугу, определяются главой города в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Специалисты, ответственные за оказание Услуги, несут персональную ответственность за сроки, качество и порядок исполнения требований настоящего Стандарта в соответствии с внутренними документами учреждения и трудовым законодательством Российской Федерации.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества Услуги

7.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе оказания Услуги, действий или бездействия должностных лиц МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» (далее - орган, оказывающий Услугу), ответственных за оказание Услуги в досудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- недостоверность предоставляемой информации,

- несоблюдение сроков и порядка предоставления информации,

- нарушение действующего законодательства в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг.

7.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, оказывающий Услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, оказывающего Услугу, подаются в администрацию г. Пыть-Яха.

7.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, оказывающего Услугу, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

7.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, оказывающего Услугу, должностного лица органа, оказывающего Услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, оказывающего Услугу, должностного лица органа, оказывающего Услугу;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, оказывающего Услугу, должностного лица органа, оказывающего Услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

7.5. Жалоба, поступившая в орган, оказывающий Услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, оказывающего Услугу, должностного лица органа, оказывающего Услугу, в приеме документов у Заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

7.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, оказывающий Услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

7.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7.6. Заявителю в письменной форме и (или) по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов Заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

Приложение № 1

к стандарту качества предоставления

муниципальной услуги

МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» расположен по адресу:

- 628383, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Пыть-Ях, 4 микрорайон «Молодежный», дом 7.;

- 628380 ТОСП МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» 2 микрорайон «Нефтяников», дом 7а.

Прием Заявителей при предоставлении Услуги осуществляется в соответствии с графиком:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| День недели | Время приема заявлений и документов от заявителей | Время выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям | Время обработки и учета обращений заявителей | Перерыв |
| Понедельник | c 8-00 до 19-30 | c 8-00 до 20-00 | c 8-00 до 20-00 | Время предоставления отдыха и питания специалистов устанавливается правилами трудового распорядка с соблюдением графика (режима) работы с населением. |
| Вторник | c 8-00 до 19-30 | c 8-00 до 20-00 | c 8-00 до 20-00 |
| Среда | c 8-00 до 19-30 | c 8-00 до 20-00 | c 8-00 до 20-00 |
| Четверг | c 8-00 до 19-30 | c 8-00 до 20-00 | c 8-00 до 20-00 |
| Пятница | c 8-00 до 19-30 | c 8-00 до 20-00 | c 8-00 до 20-00 |
| Суббота | c 8-00 до 17-30 | c 8-00 до 18-00 | c 8-00 до 18-00 |
| Воскресенье | Выходной день | | | |

Контактная информация и справочные телефоны отделов

МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», микрорайон 4, Молодежный, дом 7:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Сотрудники МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» | | Контактные телефоны |
| Аппарат управления | | | |
| 1 | Директор учреждения | | 42-85-12 |
| 2 | Заместитель директора учреждения | | 42-85-16 |
| Отдел по приему и выдачи документов | | | |
| 3 | Начальник отдела | | 42-85-24 |
| 4 | Ведущие эксперты, инспекторы по работе с заявителями | | 42-85-09 |
| 5 | Администратор МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» | | 42-85-10 |
| Адрес электронной почты МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» | | E-mail: priemnaya@mfcph.ru | |

ТОСП МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», микрорайон 2 «Нефтяников», строение №7 «а»:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Сотрудники ТОСП МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» | | Контактные телефоны |
| Аппарат управления | | | |
| 1 | Заместитель директора – Руководитель ТОСП | | 46-93-03 |
| Отдел по приему и выдачи документов | | | |
| 3 | Ведущие эксперты, инспекторы по работе с заявителями | | 46-93-01 |
| 5 | Администратор МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» | | 46-93-00 |
| Адрес электронной почты МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» | | E-mail: priemnaya@mfcph.ru | |

Приём телефонных обращений от Заявителей осуществляется по телефону 42-85-10 в соответствии с регламентом работы МБУ «МФЦ города Пыть-Яха».

Информацию о месте нахождения и графике работы МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» можно получить:

- на информационных стендах перед входом в здания МБУ «МФЦ города Пыть-Яха»;

- на информационных стендах в органах местного самоуправления;

- на информационных стендах в зданиях МБУ «МФЦ города Пыть-Яха».

График работы МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» может быть изменен директором учреждения с учётом природно-климатических условий территории, графика движения общественного транспорта в городе Пыть-Ях, анализа графика работы государственных органов (органов местного самоуправления) и организаций, при этом прием Заявителей осуществляется не менее 5 дней в неделю и график работы предусматривает возможность обращения за получением Услуги в вечернее время, до 20.00, и не менее чем в один из выходных дней (суббота, воскресенье).

Информация о предоставлении Услуги МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» предоставляется с использованием средств телефонной связи, при личном и письменном обращении Заявителя в МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», а так же посредством размещения на официальном сайте МБУ «МФЦ города Пыть-Яха», на официальном сайте муниципального образования городской округ город Пыть-Ях в сети Интернет, размещение и публикация в электронных и печатных средствах массовой информации.

Прием документов от Заявителей осуществляется сотрудниками МБУ «МФЦ города Пыть-Яха» в день обращения Заявителя в порядке очереди или по предварительной записи Заявителя на определенное время и дату, в соответствии с регламентом работы МБУ «МФЦ города Пыть-Яха».