



ПРАВИТЕЛЬСТВО СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 декабря 2017 г.

г. Ставрополь

№ 553-п

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае

В соответствии с пунктом 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», Правительство Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Ставропольского края Мургу А.Ю.
3. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2018 года.

Губернатор
Ставропольского края



В.В.Владимиров



УТВЕРЖДЕН

Постановлением Правительства
Ставропольского края

от 28 декабря 2017 г. № 553-п

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае

1. Настоящий Стандарт разработан в целях внедрения единых правил обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае (далее – многофункциональные центры), повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и устанавливает требования к работникам многофункциональных центров, осуществляющим взаимодействие с заявителями при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Термины и понятия, используемые в настоящем Стандарте, применяются в значениях, определенных Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Работник многофункционального центра, осуществляющий информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, обязан:

1) прибыть на свое рабочее место за 10 минут до начала приема заявителей и подготовить его к работе – включить компьютер и оргтехнику, войти в автоматизированную информационную систему многофункционального центра;

2) выяснить или уточнить у заявителей цель посещения многофункционального центра;

3) оказывать помощь заявителям при получении талонов-подтверждений, содержащих информацию о дате и времени представления заявлений о предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4) представить заявителям информацию о времени ожидания в очереди, порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных

ных услуг, а также о возможности оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) предоставить заявителям формы (бланки) документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг;

6) оказывать помощь заявителям при использовании платежных терминалов для оплаты государственных пошлин и информационных киосков для оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

7) быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями.

3. Работник многофункционального центра, осуществляющий прием и выдачу документов при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, обязан:

1) прибыть на свое рабочее место за 10 минут до начала приема заявителей и подготовить его к работе – включить компьютер и оргтехнику, войти в автоматизированную информационную систему многофункционального центра;

2) представить заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

3) вводить данные документов, представленных заявителями для предоставления государственных и муниципальных услуг, в автоматизированную информационную систему многофункционального центра при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с инструкциями по работе работников многофункциональных центров в автоматизированной информационной системе многофункционального центра;

4) быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями.

4. Работник многофункционального центра, осуществляющий прием и обслуживание вызовов, поступающих в многофункциональный центр с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования при обслуживании заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, обязан:

1) начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании многофункционального центра, в который позвонил заявитель, своих фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности;

2) уточнить у заявителя по какому вопросу он обратился;

3) представить заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) строить разговор кратко, конкретно и по существу, следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп своей речи, четко выговаривать слова;

5) быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями.

5. Требования к одежде и внешнему виду работников многофункциональных центров устанавливаются министерством экономического развития Ставропольского края.
