



ПРАВИТЕЛЬСТВО НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.12.2018 № 513-п

г. Новосибирск

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональном центре организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Новосибирской области **п о с т а н о в л я е т:**

Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области.

Губернатор Новосибирской области

А.А. Травников

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Новосибирской области
от 11.12.2018 № 513-п

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в многофункциональном центре организации
предоставления государственных и муниципальных услуг
Новосибирской области

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области (далее – Стандарт обслуживания заявителей) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях обеспечения высокого уровня качества обслуживания получателей государственных и муниципальных услуг в филиалах государственного автономного учреждения Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ).

2. Стандарт обслуживания заявителей устанавливает основные принципы работы с физическими и юридическими лицами либо их уполномоченными представителями, обратившимися в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, правила служебного поведения и требования к работникам МФЦ, должностные обязанности которых предполагают личное взаимодействие с заявителями при их обращении в МФЦ.

3. Для целей настоящего Стандарта обслуживания заявителей используются следующие основные понятия:

1) заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в МФЦ с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, выраженным в устной или письменной форме;

2) работник МФЦ – специалист (администратор), осуществляющий прием, выдачу документов, а также информирование по порядку предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

3) электронная система управления очередью (далее – электронная очередь) – программно-аппаратный комплекс, позволяющий формализовать и оптимизировать управление потоком заявителей в МФЦ;

4) администратор зала – специалист МФЦ, осуществляющий выдачу талонов электронной очереди заявителям и организующий работу по предоставлению консультационно-справочных услуг заявителям;

5) автоматизированная информационная система МФЦ «Центр приема государственных услуг» (далее – АИС МФЦ) – государственная информационная система Новосибирской области, обеспечивающая прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в МФЦ.

4. МФЦ организует предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями комфортности и доступности для заявителей, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

5. При организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги (далее – органы, предоставляющие услуги). В МФЦ организация предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ, которые осуществляют взаимодействие с заявителями в соответствии с настоящим Стандартом обслуживания заявителей.

II. Основные принципы, правила и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

6. Основными принципами взаимодействия работников МФЦ с заявителями при оказании услуг являются:

- 1) вежливость и доброжелательность;
- 2) выдержанное (корректное) поведение вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- 3) оперативность и качество обслуживания;
- 4) достаточность, достоверность и актуальность предоставляемой информации;
- 5) личная ответственность работников за качество обслуживания в МФЦ.

7. При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ, включая информирование и консультирование, соблюдаются следующие правила обслуживания заявителей:

- 1) предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с административными регламентами их

предоставления и соглашениями о взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти Новосибирской области, органами местного самоуправления;

2) прием запросов (заявлений) о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, выдача документов по результатам предоставления государственных (муниципальных) услуг, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных (муниципальных) услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных (муниципальных) услуг, осуществляется работниками МФЦ в специально оборудованных местах – окнах приема и выдачи документов согласно графику (режиму) работы филиала МФЦ.

8. Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется с использованием электронной очереди.

Терминал электронной очереди должен располагаться в зоне ожидания МФЦ в месте, доступном для всех категорий заявителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

При предъявлении заявителем соответствующих подтверждающих документов администратор зала выдает талон вне очереди либо повышает приоритет талона в очереди следующим категориям граждан:

- 1) инвалидам 1 и 2 групп;
- 2) участникам, инвалидам Великой Отечественной войны и приравненным к ним категориям граждан, труженикам тыла;
- 3) заявителям, пришедшим с детьми до 1,5 лет;
- 4) беременным женщинам на последних сроках беременности;
- 5) лицам старше 80 лет.

В случае если при обращении заявителя в МФЦ время, необходимое для обслуживания, превышает время, оставшееся до закрытия отделения, ему может быть предложено обратиться на следующий рабочий день либо осуществить предварительную запись.

9. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется, в том числе по предварительной записи:

- 1) посредством официального сайта МФЦ <https://www.mfc-nso.ru>;
- 2) при личном обращении в филиалы МФЦ (через администратора зала или терминалы);
- 3) через единую справочную службу МФЦ – 052, 8 (383) 217-70-52.

10. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, представляемой заявителем, в окне приема и выдачи документов одновременно осуществляется обслуживание одного заявителя.

Допускается одновременное обслуживание в окне приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с законодательством, регламентирующим предоставление государственной (муниципальной) услуги.

Допускается одновременное нахождение в окне приема и выдачи документов заявителя и одного сопровождающего в случае, если заявитель имеет стойкие расстройства функции зрения, слуха или самостоятельного передвижения.

11. Работники МФЦ первыми приветствуют заявителей, обращаясь к каждому гражданину только на «Вы», а если известно его имя (имя и отчество), то используют его в качестве обращения, одинаково доброжелательно и вежливо относятся к заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности, социального статуса, личных симпатий и антипатий.

Работники МФЦ оперативно и качественно обслуживают заявителей. При ответе на обращения заявителей работники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по всем интересующим их вопросам, касающимся предоставления услуг. Недопустимо предоставление заведомо недостоверной информации либо дезориентирование заявителя иными способами.

Ответы на вопросы заявителей необходимо формулировать четко и лаконично во избежание ошибочного или двоякого толкования заявителем. Речь работника МФЦ не должна быть перегружена специальными терминами. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем работником МФЦ употребляются только в тех случаях, когда он уверен в том, что заявитель полностью понимает его.

12. При приеме заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также при выдаче документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, работник МФЦ осуществляет установление личности заявителя посредством проверки тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Регистрация обращений заявителей в МФЦ осуществляется с помощью АИС МФЦ.

По итогам приема запросов работник МФЦ выдает заявителю расписку в получении документов на предоставление услуги, сформированную в АИС МФЦ, которая содержит перечень документов, представленных заявителем, плановую дату готовности результата предоставления услуги, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и подписи заявителя и работника МФЦ, принявшего документы, а также иную информацию о предоставлении услуги.

По завершении процесса обслуживания заявителя работник МФЦ информирует о возможности получить и другие услуги, предоставление которых организовано в МФЦ и которые могут быть необходимы заявителю, а также о возможности оценить качество предоставленной ему государственной (муниципальной) услуги.

По завершении обслуживания работник МФЦ прощается с заявителем, благодарит его за обращение в МФЦ и приглашает прийти снова.

14. Работник МФЦ вправе отказать заявителю в обслуживании, если:

- 1) запрашиваемые заявителем государственные, муниципальные и иные услуги не предоставляются в МФЦ, в этом случае заявителю предоставляется устная консультация;
- 2) заявитель не может выразить цель своего обращения в МФЦ;
- 3) невозможно идентифицировать личность заявителя;
- 4) заявитель не представил работнику МФЦ паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. При возникновении неустранимых сомнений в визуальном сходстве заявителя с фотографией в паспорте гражданина Российской Федерации или ином предъявленном документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, работник МФЦ обязан пригласить руководителя филиала МФЦ, иного работника МФЦ для совместной идентификации личности заявителя и уведомить об этом заявителя. В случае подтверждения сомнений прием прекращается.

В случае отсутствия у заявителя паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, работник МФЦ корректно и четко разъясняет ему причину, по которой невозможно осуществить прием.

16. Сотрудник службы безопасности (при наличии) или руководитель филиала МФЦ принимает необходимые меры по предупреждению конфликтных ситуаций и обеспечению безопасности в помещении МФЦ, в том числе имеет право вызвать сотрудника полиции (при необходимости использовав средства тревожной сигнализации).

17. Обслуживание заявителей в условиях сбоя инфраструктуры, обеспечивающей работу МФЦ (отсутствие электричества, отказ работы системы электронного управления очередью, сбой в работе АИС МФЦ, иные технические сбои), осуществляется в следующем порядке:

1) в случае коротких технических сбоев, когда известно, сколько времени потребуется на устранение технической или иной проблемы, и это время превышает не более 15 минут, работники МФЦ, обслуживающие заявителей, должны извиниться перед посетителями за задержку в обслуживании, проинформировать руководителя МФЦ о сбоях в работе, контролировать ситуацию и сообщить гражданам о принимаемых мерах. После восстановления работоспособности системы работники МФЦ еще раз должны извиниться за задержку и возобновить работу;

2) в случае если неизвестно, сколько времени потребуется на ликвидацию сбоя или время ожидания устранения проблемы может превысить 15 минут, руководитель филиала МФЦ или лицо, исполняющее его обязанности, спокойно и четко объясняет заявителям причину сбоя и указывает на то, что время устранения неполадки определено (не определено), извиняется за доставленные неудобства и организует работу работников МФЦ по ситуации.

III. Особенности обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья

18. Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.

При получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, администратор зала должен незамедлительно выйти и помочь заявителю в инвалидной коляске без сопровождающего проехать до стойки информирования.

Выяснив потребности заявителя, передвигающегося в инвалидной коляске, администратор зала должен помочь ему взять талон на получение государственной и (или) муниципальной услуги и сопроводить до окна в соответствии с номером, указанным на табло электронной очереди.

19. Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей.

При общении с незрячими и слабовидящими заявителями работникам МФЦ необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт.

Выяснив потребности заявителя, администратор зала должен помочь взять талон в терминале электронной очереди и сопроводить до окна, рассказать заявителю о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество (при наличии) работника МФЦ.

При необходимости работник МФЦ помогает заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

20. Обслуживание заявителей с нарушением слуха.

При обслуживании заявителя с нарушением слуха работник МФЦ должен обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт, выяснить потребности заявителя, помочь получить талон в терминале электронной очереди, сопроводить его до окна.

Работник МФЦ, обслуживающий заявителя с нарушением слуха, должен убедиться, что заявитель видит его лицо и губы, и после этого начинать разговор: представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), и начать обслуживание.

При обслуживании заявителя с нарушением слуха необходимо проявлять терпимость, тактичность и внимание. Работнику МФЦ необходимо говорить с обычной скоростью, короткими фразами, употребляя простые выражения.

При необходимости работник МФЦ помогает заявителю при оплате государственной пошлины через платежный терминал.

21. При завершении обслуживания заявителя с ограниченными возможностями здоровья работник МФЦ уточняет, не остались ли у него какие-либо вопросы, благодарит за обращение в МФЦ и сопровождает к выходу из помещения МФЦ.

IV. Требования к служебному поведению и внешнему виду работников МФЦ

22. Все работники МФЦ, непосредственно работающие в залах обслуживания и информирования, в окнах приема и выдачи документов,

в рабочее время обязаны быть опрятны и аккуратны. Внешний вид должен отвечать следующим требованиям:

1) у каждого работника на груди должен присутствовать бейдж, содержащий информацию о фамилии, имени, отчестве (при наличии) и его должности;

2) опрятный внешний вид: чистая, выглаженная одежда, обувь, чистые волосы, аккуратная прическа, ухоженные руки, неяркий макияж;

3) минимальное количество украшений;

4) единая униформа (рекомендуются блузка или рубашка белого цвета без дополнительных декоративных элементов, юбка или брюки черного или темного цвета, шейный платок или галстук в фирменном стиле);

5) запрещается использование косметических средств с резким устойчивым запахом.

23. Требования к рабочему месту работника МФЦ для приема заявителей:

1) наличие таблички с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) работника МФЦ;

2) включены компьютерная и иная оргтехника, загружены необходимые автоматизированные информационные системы, которые необходимы для осуществления деятельности работника МФЦ;

3) рабочие документы заранее подготовлены и аккуратно сложены;

4) звуковой сигнал мобильных телефонов отключен;

5) исключается наличие на рабочем месте пищи и напитков, личных вещей.

24. В присутствии заявителей работник МФЦ не вправе разговаривать по мобильному телефону, общаться с коллегами и иными лицами по вопросам, не относящимся к обращению заявителя, отвлекаться иным образом от рассмотрения его вопроса.
