



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.07.2024

№ 455

г. Тамбов

О внесении изменений в постановление администрации Тамбовской области от 29.03.2018 № 306 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»

В целях приведения нормативных правовых актов Тамбовской области в соответствие с действующим законодательством Правительство Тамбовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в постановление администрации Тамбовской области от 29.03.2018 № 306 «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – постановление) следующие изменения:

пункт 3 изложить в следующей редакции:

«3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя аппарата Правительства Тамбовской области Баскакова Ю.Н.»;

в приложении «Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» к постановлению:

в разделе 1 «Общие положения»:

в пункте 1.2:

слова «государственных и муниципальных услуг» заменить словами «государственных, муниципальных и иных услуг»;

слова «(в редакции от 31.07.2017)» исключить;

в разделе 3 «Правила обслуживания заявителей в МФЦ»:

в пункте 3.1:

после абзаца второго дополнить абзацами следующего содержания:

«при разговоре с заявителем использовать ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь с краткими и четкими информационными фразами;

не допускать интонаций безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности заявителя;

избегать формализма и канцелярита, слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, тавтологии;

сложную терминологию разъяснять доступным языком при невозможности ее исключения из общения;

использовать одно и то же слово для описания одинаковых предметов или процессов;»;

абзац третий исключить;

в абзаце пятнадцатом слова «фамилии, имени, отчества» заменить словами «фамилии, имени, отчества (при наличии)»;

в пункте 3.4 после абзаца тринадцатого дополнить абзацем следующего содержания:

«в случае отсутствия возможности предварительной записи на желаемую дату и время в выбранный МФЦ работник предлагает записаться в другой ближайший МФЦ и предоставляет заявителю его контактные данные;»;

в разделе 4 «Порядок обслуживания заявителей в МФЦ»:

в пункте 4.1 в абзаце тридцатом после слов «по их обращению» дополнить словами «(при условии возложения на Администратора таких функций)»;

дополнить пунктом 4.3 следующего содержания:

«4.3. В секторе пользовательского сопровождения (далее – СПС) обслуживание заявителей осуществляется администратором СПС.

Требования к организации СПС, порядку направления заявителей в СПС, функциям работников МФЦ при осуществлении консультационной и организационно-технической поддержки заявителей при подаче ими запросов на предоставление услуг в электронной форме и получении результатов предоставления услуг, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, правилам поведения заявителей в СПС, устанавливаются локальным актом МФЦ.»;

раздел 5 «Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к работникам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий граждан» изложить в следующей редакции:

«5. Особенности обслуживания отдельных категорий граждан и требования к работникам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий граждан

Особенности обслуживания, указанные в настоящем разделе, применяются к людям, имеющим проблемы со здоровьем, если состояние здоровья очевидно по внешнему виду или подтверждено документами.

Особенности обслуживания людей с низким уровнем знания русского языка, указанные в настоящем разделе, применяются, если низкий уровень

знания русского языка очевиден из устного общения с заявителем или из прочтения подготовленных им документов, либо если о низком уровне знания русского языка заявляет посетитель.

Особенности обслуживания людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, указанные в настоящем разделе, применяются, если заявитель обращается к работникам МФЦ с просьбой об оказании помощи в использовании цифровых технологий.

5.1 Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата

Обслуживание заявителей с нарушением опорно-двигательного аппарата организуется на первом этаже здания МФЦ.

При отказе заявителя от помощи работника МФЦ последний не должен настаивать на оказании помощи заявителю, но обязан указать, к кому заявитель может обратиться за помощью в случае необходимости.

При получении сигнала звонка, расположенного у входа в здание МФЦ, и предназначенного для вызова персонала, работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор обязан незамедлительно выйти и помочь заявителю, передвигающемуся в инвалидной коляске без сопровождающих, проехать до стойки регистрации. Если сигнал поступил от заявителя с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающегося без инвалидной коляски (на костылях, на протезах), работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор оказывает ему помощь в проходе к стойке регистрации – придерживает входные двери в открытом положении, указывает необходимое направление прохода в здание МФЦ.

В случае, если заявитель с нарушением опорно-двигательного аппарата самостоятельно вошел в здание МФЦ, любой работник МФЦ, не осуществляющий взаимодействие с заявителем, обязан подойти и предложить ему помощь, при согласии заявителя – помочь пройти до стойки регистрации или к администратору.

Выяснив потребности заявителя, работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор должен оказать заявителю помощь в получении талона на обслуживание, указать, а при необходимости обеспечить заявителю сидячее место для ожидания, сопроводить заявителя к окну приема, при необходимости помогает ему при оплате государственной пошлины, платы через установленный в МФЦ платежный терминал.

Завершив обслуживание заявителя с нарушениями опорно-двигательного аппарата, универсальный специалист должен спросить у заявителя, нуждается ли он в помощи при передвижении по помещениям МФЦ, при положительном ответе пригласить работника, ответственного за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями,

или администратора, который должен сопровождать заявителя до выхода на улицу.

5.2 Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей

Обслуживание незрячих или слабовидящих заявителей организуется на первом этаже здания МФЦ.

При отказе заявителя от помощи работника МФЦ последний не должен настаивать на оказании помощи заявителю, но обязан указать, к кому заявитель может обратиться за помощью в случае необходимости.

Незрячий или слабовидящий заявитель вправе воспользоваться звонком, расположенным у входа в здание МФЦ, и предназначенным для вызова персонала. При поступлении сигнала звонка работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор обязан незамедлительно выйти и помочь заявителю пройти до стойки регистрации.

В случае, если незрячий или слабовидящий заявитель самостоятельно вошел в здание МФЦ, любой работник МФЦ, не осуществляющий взаимодействие с заявителем, обязан подойти и предложить ему помощь, при согласии заявителя - помочь пройти до стойки регистрации или к администратору.

Работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор обязан выяснить потребности заявителя, помочь взять талон на оказание услуг, сопроводить к свободному сидячему месту, а при необходимости обеспечить сидячее место заявителю для ожидания, сопроводить заявителя к окну приема, при необходимости помогает ему при оплате государственной пошлины, платы через установленный в МФЦ платежный терминал.

Универсальный специалист при приеме документов зачитывает заявителю содержание заявления о предоставлении услуги, расписки о приеме документов, обозначает место для проставления подписи, при выдаче результатов предоставления услуг - зачитывает их содержание, а также оглашает наименование выдаваемых документов, обозначает место для проставления подписи в их получении.

В случае, если подпись за заявителя ставит рукоприкладчик, ему должно быть обеспечено сидячее место рядом с заявителем при обслуживании заявителя в окне приема.

Завершив обслуживание незрячего или слабовидящего заявителя, универсальный специалист должен спросить у заявителя, нуждается ли он в помощи при передвижении по помещениям МФЦ, при положительном ответе пригласить работника, ответственного за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратора, который должен сопровождать заявителя до выхода на улицу.

5.3 Обслуживание заявителей с нарушением слуха

Работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор МФЦ должен выяснить потребности, помочь взять талон на получение услуг.

Если заявитель без сопровождающего, то работник, ответственный за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратор МФЦ при необходимости принимает меры по приглашению представителя Тамбовского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».

В случае, если заявителя сопровождает переводчик жестового языка, ему должно быть обеспечено сидячее место рядом с заявителем при обслуживании заявителя в окне приема.

При общении с заявителями с нарушением слуха работнику, ответственному за взаимодействие с лицами с ограниченными физическими возможностями, или администратору МФЦ необходимо соблюдать следующие правила:

- намереваясь поговорить с заявителем, можно привлечь его внимание, дотронувшись до его плеча или махнув рукой, при этом лицо работника должно быть хорошо видно неслышащему заявителю. Не пытаться говорить заявителю прямо в ухо, кричать;

- при необходимости вести диалог с заявителем письменно, на бумаге; разговаривая через переводчика жестового языка, обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику.

Завершив обслуживание заявителя, универсальный специалист вежливо прощается с ним.

5.4 Особенности обслуживания заявителей с низким уровнем знания русского языка

При обслуживании заявителей с низким уровнем знания русского языка работники МФЦ обязаны быть сдержаны и терпеливы, не допускать высказываний, связанных с национальной принадлежностью заявителя.

При общении с заявителем через переводчика работник МФЦ должен обращаться к заявителю, а не к переводчику.

Если низкий уровень знания русского языка у заявителя, недостаточный для устного общения и (или) чтения (составления) документов, ему разъясняется необходимость явиться в МФЦ повторно в сопровождении переводчика.

Если заявитель с низким уровнем знания русского языка обращается в МФЦ в сопровождении переводчика, переводчику должно быть обеспечено сидячее место рядом с заявителем при обслуживании заявителя в окне приема.

5.5. Особенности обслуживания людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста

Если заявитель обращается к работникам МФЦ с просьбой об оказании помощи в использовании цифровых технологий, такая помощь оказывается ему в пределах, связанных с оказанием государственных или муниципальных услуг на программно-аппаратных средствах МФЦ. Заявитель сопровождается в СПС, его дальнейшее обслуживание осуществляется в соответствии с установленным в МФЦ стандартом работы СПС.

5.6 Особенности обслуживания заявителей с неадекватным поведением

К заявителям с неадекватным поведением в данном документе отнесены лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также демонстрирующие агрессивное поведение.

Убедившись по ряду признаков (запах алкоголя, невнятная или несвязная речь, неумение сформулировать имеющуюся проблему, нарушение координации движений, резкое изменение окраски кожных покровов лица, использование нецензурной лексики, оскорбительных высказываний и т.п.), что посетитель относится к одной из указанных категорий, необходимо:

предложить посетителю покинуть помещение МФЦ, если просьба не подействовала, предупредить посетителя, что будет вызвана полиция;

пригласить сотрудника охраны (при наличии), а также непосредственного руководителя. При их отсутствии необходимо вызвать представителя полиции.

Руководство МФЦ совместно с сотрудником охраны (при наличии) принимает необходимые меры по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

5.7. Обслуживание инвалидов I и II групп, участников и инвалидов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов

Предоставление услуг инвалидам I и II групп, участникам и инвалидам Великой Отечественной войны 1941-1945 годов организуется при предъявлении ими оригиналов соответствующих подтверждающих статус документов Администратору МФЦ. При наличии талонов на прием к специалистам Администраторы помогают заявителю талон и организуют его приоритетный прием в «окне». При отсутствии талонов на момент обращения им разъясняется о возможности предварительной записи на прием.»;

в разделе 6 «Способы и формы контроля исполнения Стандарта» в абзаце четвертом слова «проведения «контрольных закупок» заменить

словами «проведения мониторинга объектов сети МФЦ Тамбовской области».

2. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

Глава

Тамбовской области

М.Егоров

