



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

окуд

11.12.2020

№ 1070

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, Правительство Санкт-Петербурга

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге согласно приложению.

2. Контроль за выполнением постановления возложить на вице-губернатора Санкт-Петербурга – руководителя Администрации Губернатора Санкт-Петербурга Пикалёва В.И.

Губернатор
Санкт-Петербурга



А.Д.Беглов

Приложение
к постановлению
Правительства Санкт-Петербурга
от 11.12.2020 № 1070

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (далее – Стандарт) направлен на регулирование порядка взаимодействия работников многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Санкт-Петербурга (далее – МФЦ) с заявителями, обратившимися с запросом о предоставлении государственных, муниципальных и иных услуг, предусмотренных в пункте 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 (далее – услуги), федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований Санкт-Петербурга, государственных учреждений, организаций (далее – органы власти, учреждения, организации) в МФЦ.

1.2. Для целей Стандарта используются следующие понятия:

категория заявителей – круг лиц, обладающих в соответствии с законодательством Российской Федерации правом на получение услуги;

информирование заявителей – предоставление общей информации о порядке предоставления услуг в МФЦ, порядке взаимодействия МФЦ и заявителей без проверки документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуг;

консультирование заявителей – разъяснение заявителю порядка предоставления услуги в МФЦ, в том числе проверка представленных документов заявителя на соответствие требованиям нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления услуги, установление категории заявителя и регистрация оказанной консультации в Межведомственной автоматизированной информационной системе предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (далее – МАИС ЭГУ).

1.3. Стандарт включает в себя:

общие положения;

общие правила обслуживания заявителей в МФЦ;

основные требования к работнику МФЦ, работнику центра телефонного обслуживания (далее – ЦТО) при взаимодействии с заявителем;

порядок действий работника МФЦ, находящегося в секторе информирования и ожидания МФЦ (далее – администратор МФЦ), и работника ЦТО при информировании заявителей;

общие правила консультирования заявителей в МФЦ;

порядок действий работника МФЦ, осуществляющего прием документов, и выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуг в МФЦ;

порядок действий администратора МФЦ при наличии в МФЦ специализированных рабочих мест, обеспечивающих доступ заявителя к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал), portalу «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (gu.spb.ru) (далее – Портал) или иным информационным системам, посредством которых предоставляются услуги (далее – зона самообслуживания заявителей).

2. Общие правила обслуживания заявителей в МФЦ

2.1. Обслуживание заявителей осуществляется в пределах установленного для МФЦ графика (режима) работы.

Актуальная информация о графике (режиме) работе МФЦ размещается на Портале в разделе «Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ)».

В целях подачи в МФЦ заявления для предоставления услуг и получения документов, являющихся результатом предоставления услуг, заявителям обеспечивается возможность предварительной записи. Информация о способах предварительной записи размещается на Портале в разделе «Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в Санкт-Петербурге (МФЦ)».

В целях обеспечения заявителям возможности самостоятельного получения услуг в электронном виде в МФЦ при наличии технической возможности организуются зоны самообслуживания заявителей.

2.2. Прием заявителей для подачи документов, необходимых для предоставления услуг, и выдача заявителям документов, являющихся результатом предоставления услуг, осуществляются в окна приема и выдачи документов, расположенных в секторе приема заявителей, по талонам электронной очереди.

Информация о технологических перерывах в работе окон для приема и выдачи документов размещается у окна для приема и выдачи документов в доступном для заявителя месте.

Выдача талонов электронной очереди и вызов заявителей в сектор приема заявителей начинаются с 9.30.

Выдача талонов электронной очереди завершается за час до окончания работы МФЦ в соответствии с графиком (режимом) работы, установленным для конкретного МФЦ.

Вызов заявителей в сектор приема заявителей и их обслуживание в окна приема и выдачи документов завершаются по окончании работы МФЦ.

В случае, если заявитель, получивший талон электронной очереди, не был вызван в сектор приема заявителей в связи с окончанием работы МФЦ, администратор МФЦ:

информирует заявителя о возможности получения услуги в электронной форме посредством обращения на Портал или Единый портал (если предоставление услуги возможно в электронной форме);

предлагает заявителю обратиться в МФЦ в другой день по предварительной записи и осуществляет предварительную запись заявителя.

Для приема по предварительной записи заявителю необходимо взять талон электронной очереди не позднее 10 минут после назначенного времени приема. В случае, если заявитель не взял талон электронной очереди в течение указанного времени и не обратился в окно приема и выдачи документов, администратор МФЦ предлагает заявителю обратиться повторно по предварительной записи в другой день или взять талон электронной очереди для приема в общем порядке в течение дня.

2.3. В одном окне для приема и выдачи документов осуществляется обслуживание одного заявителя по одному талону электронной очереди.

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

2.4. Вызов заявителей к окну для приема и выдачи документов осуществляется посредством голосового оповещения электронной системы управления очередью (далее – голосовое оповещение) по талонам электронной очереди по направлениям «прием документов», «выдача результата услуги».

Время ожидания работником МФЦ очередного заявителя при вызове посредством голосового оповещения (далее – вызов) составляет две минуты, затем следует повторный вызов (повторный вызов может осуществляться не более двух раз с интервалом не более 30 секунд). В случае, если заявитель, талон электронной очереди которого был вызван посредством голосового оповещения, не явился к окну приема и выдачи документов в течение 30 секунд после второго повторного вызова, вызывается следующий заявитель. Общее время ожидания заявителя после первого вызова не должно превышать трех минут. Заявителю, пропустившему вызов, необходимо взять новый талон электронной очереди.

2.5. В случае возникновения вопросов, связанных с порядком обслуживания, заявитель может обратиться к администратору МФЦ.

2.6. В МФЦ осуществляется обслуживание заявителей (взаимодействие с заявителем) по следующим направлениям:

прием документов, необходимых для предоставления услуг, выдача документов по результатам предоставления услуг;

информирование и консультирование заявителей:

о порядке предоставления услуг;

о ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг;

по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг.

3. Основные требования к работнику МФЦ, работнику ЦТО при взаимодействии с заявителем

3.1. Работник МФЦ при взаимодействии с заявителем обязан:

вежливо и доброжелательно приветствовать заявителя первым, внимательно выслушивать заявителя;

проявлять корректность, вежливость и доброжелательность по отношению к заявителю на протяжении всего процесса взаимодействия;

избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации МФЦ или авторитету органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг;

исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

исключать действия, связанные с влиянием личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению им должностных обязанностей;

противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, отдельным гражданам;

проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий.

3.2. Работником МФЦ при взаимодействии с заявителем не допускается: проявление грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие взаимодействию при предоставлении услуг;

любые виды высказываний и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических и религиозных предпочтений;

высказывания или комментарии, выражающие мнение работника МФЦ, касающиеся действий органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг;

прием пищи, разговоры по телефону или с другими работниками МФЦ по личным вопросам.

3.3. Внешний вид работников МФЦ должен соответствовать единому фирменному стилю «Мои Документы» в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.09.2016 № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы».

3.4. Работник МФЦ не обслуживает заявителя, проявляющего агрессию и угрожающего своим поведением общественному порядку и безопасности, а также в случае наличия у заявителя признаков опьянения, заявителя, оскорбляющего человеческое достоинство и общественную нравственность, и, при необходимости, вызывает сотрудника полиции для принятия мер в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.5. Требования, установленные в пунктах 3.1 и 3.2 Стандарта, выполняются также работниками ЦТО при взаимодействии с заявителем по телефону.

4. Порядок действий администратора МФЦ и работника ЦТО при информировании заявителей

4.1. Общие положения об информировании заявителей.

4.1.1. Информирование заявителей осуществляется следующими способами: посредством телефонной связи (по многоканальному телефону ЦТО или телефонам МФЦ);

администратором МФЦ при личном обращении заявителя в МФЦ.

4.1.2. Информирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

перечень услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

режим работы и адреса МФЦ, время приема документов, необходимых для предоставления услуг, и выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуг;

стадия (ход) рассмотрения запроса о предоставлении услуг, в том числе готовность и поступление в МФЦ результатов предоставления услуг;

наименование, место нахождения, график работы, контактные телефоны органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги или участвующих в предоставлении услуг;

категории заявителей;

перечень документов, необходимых для предоставления услуг;

документы, являющиеся результатом предоставления услуг;

сроки предоставления услуг;

основания для отказа в приеме документов и для отказа в предоставлении услуг;
общая информация о размерах государственной пошлины, иных платежей, установленных нормативными правовыми актами, уплачиваемых заявителем при получении услуг, и порядке их уплаты;

нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг;
порядок обжалования действий (бездействия) и решений органов власти, учреждений, организаций в ходе предоставления услуг.

Информирование заявителей по указанным вопросам осуществляется на основании положений административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с пунктом 1 части 1 статьи 6 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также заключенных соглашений о взаимодействии при предоставлении услуг с органами власти, учреждениями, организациями, предоставляющими услуги.

4.1.3. Администратор МФЦ или работник ЦТО при информировании заявителей руководствуются следующими основными принципами: актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота и доступность информации.

Если заявителем запрашивается информация об услуге, предоставление которой в МФЦ не осуществляется, администратор МФЦ или работник ЦТО рекомендует заявителю получить запрашиваемую информацию на Едином портале либо на Портале.

4.2. Особенности информирования заявителя посредством телефонной связи.

4.2.1. При информировании заявителя о порядке предоставления интересующей его услуги администратор МФЦ или работник ЦТО обращает внимание заявителя, что перечень документов, необходимых для предоставления услуги, может быть изменен в зависимости от конкретной ситуации заявителя и по результатам проверки документов, представленных заявителем непосредственно в МФЦ.

4.2.2. Администратор МФЦ или работник ЦТО информирует заявителя, что прием в МФЦ осуществляется только при предъявлении заявителем паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность.

4.3. Особенности информирования заявителя администратором МФЦ при личном обращении в МФЦ.

4.3.1. Первичное взаимодействие с заявителем, обратившимся в МФЦ, осуществляет администратор МФЦ.

4.3.2. Администратор МФЦ:

оказывает помощь заявителю в получении талона электронной очереди;

информирует заявителя о порядке предоставления услуг посредством МФЦ, а также о требованиях к предоставлению услуг, установленных административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг или иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг, в целях минимизации количества обращений заявителей в окна для приема и выдачи документов с документами, не соответствующими указанным требованиям;

уточняет у заявителя наличие документа, удостоверяющего личность, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

уточняет у заявителя наличие платежного документа, подтверждающего оплату государственной пошлины или внесение платы за предоставление услуги, а в случае его отсутствия предлагает заявителю произвести оплату;

с согласия заявителя проверяет комплектность документов, необходимых для предоставления интересующей его услуги;

информирует заявителя о возможности получить услуги в электронном виде через Единый портал или Портал;

предлагает заявителю получить логин и пароль для доступа к федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА) в случае его отсутствия;

при наличии в МФЦ зоны самообслуживания заявителей предлагает заявителю самостоятельно получить услуги в электронном виде в соответствии с разделом 7 Стандарта;

по просьбе заявителя предоставляет информацию о стадии (ходе) рассмотрения запроса о предоставлении услуги, в том числе о готовности и поступлении в МФЦ результата предоставления услуги.

5. Общие правила консультирования заявителей в МФЦ

5.1. Консультирование заявителей осуществляется в секторе приема заявителей по талонам электронной очереди.

5.2. Консультирование заявителей осуществляется работником МФЦ в пределах полномочий, установленных для работников МФЦ административными регламентами предоставления государственных или муниципальных услуг (иными нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг).

Работник МФЦ не осуществляет юридическую экспертизу представленных документов, а также иные функции, отнесенные к компетенции органов власти, учреждений, организаций, предоставляющих услуги.

5.3. При консультировании заявителей работник МФЦ руководствуется следующими основными принципами: актуальность, достоверность, четкость в изложении, полнота и доступность информации об услугах.

5.4. При консультировании заявителей не допускается выражение мнения работником МФЦ относительно:

решений органов власти, учреждений, организаций о предоставлении либо об отказе в предоставлении услуги;

нарушений органами власти, учреждениями, организациями сроков предоставления услуги;

порядка предоставления услуг, предоставление которых посредством МФЦ не осуществляется.

5.5. При консультировании заявителя работник МФЦ выполняет следующие действия:

разъясняет заявителю порядок предоставления услуги (наименование органа власти, учреждения, организации, принимающего(ей) решение, категории заявителей, форму результата предоставления услуги, срок предоставления услуги);

проверяет комплектность (достаточность) представленных заявителем документов;

проверяет наличие в документах, представленных заявителями, сведений, необходимых для предоставления услуги;

выявляет в документах, представленных заявителями, недостоверные исправления, повреждения, нечитаемые части текста либо нечитаемые оттиски штампов, наличие которых не позволяет однозначно толковать их содержание;

разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в документах, представленных им, и предлагает принять меры по их устранению;

указывает заявителю на наличие оснований для отказа в приеме документов, представленных им, либо предоставлении услуги;

разъясняет порядок и срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления услуги.

6. Порядок действий работника МФЦ, осуществляющего прием документов и выдачу документов по результатам предоставления услуги в МФЦ

6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги при приеме заявителя, а также порядок выдачи документов по результатам предоставления услуги, иных административных процедур, выполняемых работниками МФЦ, определяется административными регламентами предоставления услуг, иными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление услуг.

6.2. При взаимодействии с заявителем при приеме документов, необходимых для предоставления услуги, и выдаче документов, являющихся результатом предоставления услуги, работник МФЦ устанавливает личность заявителя на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для удостоверения личности заявителя работник МФЦ устанавливает:

тождественность заявителя фотографии, содержащейся в предъявленном им паспорте, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

действительность предъявленного паспорта, срок действия паспорта гражданина Российской Федерации, установленный постановлением Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации» (далее – Положение о паспорте), срок действия иного документа, удостоверяющего личность (если такой срок указан в нем).

6.3. При обращении в МФЦ представителя заявителя работник МФЦ, осуществляющий прием документов, необходимых для предоставления услуги, работник МФЦ, осуществляющий выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуги, устанавливает полномочие представителя заявителя на основании предъявленных им оригиналов документов, подтверждающих в установленном порядке его полномочие.

6.4. Работник МФЦ, осуществляющий прием документов, необходимых для предоставления услуги:

принимает заявления (запросы) и документы, необходимые для предоставления услуги, в том числе комплексный запрос в случае необходимости получения заявителем двух и более услуг;

проверяет комплектность документов, необходимых для предоставления услуги;

уведомляет заявителя о несоответствии представленных им документов перечню документов, необходимых и обязательных для предоставления услуги, либо о несоответствии представленных документов требованиям, предъявляемым органом власти, учреждением, организацией, предоставляющим(ей) услугу, к таким документам;

осуществляет копирование (сканирование) документов, необходимых для предоставления услуги;

получает от заявителя необходимую контактную информацию в целях дальнейшего взаимодействия в процессе предоставления услуги и организации выдачи документов по результатам предоставления услуги;

предлагает заявителю проверить правильность сведений, указанных в заявлении (запросе, комплексном запросе) о предоставлении услуги, перед его подписанием;

регистрирует заявления (запросы), в том числе комплексный запрос в МАИС ЭГУ, иных информационных системах, обеспечивающих предоставление услуги в МФЦ, в день обращения заявителя и в присутствии заявителя, если иное не предусмотрено действующим законодательством;

выдает заявителю расписку о приеме документов, необходимых для предоставления услуги;

по завершении предоставления услуги, за которой обратился заявитель, предлагает заявителю получить логин и пароль для доступа к ЕСИА в случае его отсутствия.

6.5. Работник МФЦ, осуществляющий выдачу документов по результатам предоставления услуги:

выдает документы, являющиеся результатом предоставления услуги, и иные документы, подлежащие выдаче заявителю под подпись;

предлагает заявителю оценить качество предоставленной услуги.

6.6. Работник МФЦ не осуществляет прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, а также выдачу документов, являющихся результатом предоставления услуги, в следующих случаях:

не установлена личность лица, обратившегося в сектор приема заявителей, в том числе не предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

заявителем предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя, с истекшим сроком действия;

заявителем предъявлен паспорт гражданина Российской Федерации, недействительный по основаниям, установленным Положением о паспорте;

представителем заявителя не представлены документы, подтверждающие в установленном порядке его полномочие.

7. Порядок действий администратора МФЦ при наличии в МФЦ зоны самообслуживания заявителей

При наличии в МФЦ зоны самообслуживания заявителей администратор МФЦ при личном обращении заявителя за предоставлением услуги, получение которой возможно также в электронном виде посредством Портала, Единого портала или иной информационной системы:

уточняет у заявителя наличие доступа к ЕСИА. При отсутствии доступа предлагает заявителю получить логин и пароль;

после получения доступа к ЕСИА предлагает заявителю воспользоваться зоной самообслуживания заявителей для самостоятельного получения услуги в электронном виде в соответствии с инструкцией, размещенной рядом с зоной самообслуживания заявителей;

при отсутствии у заявителя возможности самостоятельно получить услугу оказывает заявителю необходимую помощь для получения услуги.

