



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 декабря 2017 г.

№ 1442-П

г. Салехард

**Об утверждении стандарта обслуживания заявителей
в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг
Ямало-Ненецкого автономного округа**

В соответствии с пунктом 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2018 года.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, обеспечивающего формирование и реализацию государственной политики в сфере экономики и государственного заказа.

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.Н. Кобылкин

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 28 декабря 2017 года № 1442-П

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг
Ямало-Ненецкого автономного округа

I. Общие положения

1. Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – стандарт, МФЦ, автономный округ) разработан в соответствии с требованиями Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 (далее – Правила, постановление Правительства РФ № 1376), с учетом передовых практик деятельности МФЦ в целях обеспечения:

доступности государственных (муниципальных) и иных услуг, организация предоставления которых осуществляется на базе МФЦ, и условий комфортности при обращении физических и юридических лиц в МФЦ (далее – услуги, заявители);

профессионального обслуживания заявителей в МФЦ;
единообразных требований к работе МФЦ.

2. Стандарт является документом, устанавливающим основные требования к организации обслуживания заявителей при их обращении в МФЦ.

3. Стандарт является обязательным к применению при обслуживании заявителей в МФЦ.

4. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационных ресурсах (стендах) МФЦ и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

5. Стандарт включает в себя:

- требования к обеспечению заявителям доступности и комфортности получения услуг при обращении в МФЦ;

- требования к обслуживанию заявителей;

- требования к внешнему виду работников МФЦ.

II. Требования к обеспечению заявителям доступности и комфортности получения услуг при обращении в МФЦ

6. Сектор ожидания обеспечивается электронной системой управления очередью (далее – ЭСУО).

ЭСУО предназначена для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания. Технология обслуживания заявителей с помощью ЭСУО должна исключать возможность получения услуги вне данной системы, за исключением выездного обслуживания заявителей и работы мобильных МФЦ.

Заявитель может воспользоваться ЭСУО:

- при личном обращении в МФЦ как в момент обращения, так и предварительно записаться на необходимые дату и время;
- посредством обращения в центр телефонного обслуживания вызовов;
- посредством официального интернет-сайта МФЦ.

ЭСУО обеспечивает:

- регистрацию заявителя в очереди;
- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;
- возможность отображения статуса очереди;
- возможность автоматического распределения заявителей по фактическому времени их записи в электронную систему управления очередью между работниками МФЦ;
- формирование отчетов по посещаемости МФЦ, количеству заявителей, очередям, среднему времени ожидания (обслуживания), загруженности работников МФЦ и другое.

7. ЭСУО включает:

- большие настенные дисплеи, монтируемые на стене или подвешиваемые к потолку в целях информирования заявителей об очередности получения услуг;
- малые дисплеи, монтируемые на каждом рабочем месте работника МФЦ, или общий монитор для нескольких окон обслуживания в целях приглашения заявителей для получения услуг;
- терминал для выдачи талонов;
- систему звукового оповещения;
- программное обслуживание электронной системы управления очередью.

8. ЭСУО должна функционировать в течение всего времени приема заявителей и исключать возможность его произвольного отключения работниками МФЦ.

9. ЭСУО должна позволять вносить данные о заявителе, позволяющие работнику МФЦ идентифицировать лицо, обратившееся за получением государственной (муниципальной) услуги, чтобы исключить возможность использования номеров талона третьими лицами.

10. В секторе ожидания может устанавливаться система звукового информирования, которая применяется для информирования престарелых и

слабовидящих граждан.

11. Порядок приема заявителей в МФЦ.

11.1. Прием заявителей в МФЦ ведется в порядке электронной очереди, в том числе по предварительной записи, согласно графику работы, утвержденному приказом директора МФЦ.

11.2. Прием заявителей в МФЦ по предварительной записи осуществляется посредством обращения через официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», центр телефонного обслуживания вызовов, при личном обращении в МФЦ.

11.3. При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес электронной почты), предмет обращения и желательное время предоставления услуги.

Предварительная запись осуществляется путем регистрации обращения заявителя о предварительной записи в системе электронной очереди. Заявителю сообщается время приема в МФЦ, при личном обращении выдается талон-подтверждение.

12. Требования к порядку информирования заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг.

12.1. Информирование заявителей о предоставлении Услуг в МФЦ осуществляется работниками МФЦ устным, либо письменным способом и (или) с использованием средств электронного информирования.

12.2. Работник МФЦ осуществляет консультирование заявителя в день обращения, в том числе о:

- порядке предоставления услуг в МФЦ;
- составе, форме и содержании документов, необходимых для получения конкретной услуги;
- порядке заполнения бланка заявления об оказании услуги;
- порядке получения доступа к сведениям, размещенным на Едином портале государственных услуг.

12.3. При ответах на устные обращения, телефонные звонки работники МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информирования о наименовании МФЦ, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

12.4. Работник МФЦ, ответивший на звонок, обязан поздороваться и представиться, назвав свою фамилию, имя, должность либо подразделение МФЦ.

12.5. Работник МФЦ должен попросить представиться позвонившего и затем спросить по какому вопросу он обращается.

12.6. Если работник МФЦ точно знает ответ, он информирует позвонившего по существу обращения. Перед завершением разговора работник МФЦ должен поинтересоваться – есть ли другие вопросы, затем поблагодарить за обращение в МФЦ и попрощаться.

12.7. В случае если работник МФЦ, ответивший на звонок, не может ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему сообщить свой номер телефона либо перезвонить через 30 минут, в течение которого необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся сообщил свой номер телефона, работник МФЦ, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения. Ни одно обращение заявителя в МФЦ по телефону не должно оставаться без ответа.

12.8. В случае если заявитель настаивает на немедленной консультации по телефону по содержанию услуги, работник МФЦ, ответивший на звонок, переключает разговор на старшего делопроизводителя. Если старший делопроизводитель в это время занят очным обслуживанием другого заявителя, он должен извиниться перед таким заявителем, прервать прием и проконсультировать заявителя, обратившегося в МФЦ по телефону (время телефонной консультации устанавливается локальным актом учреждения).

12.9. В случае если звонивший обратился не по адресу, работник МФЦ должен спокойно и вежливо сказать, что эти вопросы не находятся в компетенции МФЦ и постараться дать рекомендации, куда он может обратиться и по возможности представить контактные данные (адрес, телефоны).

12.10. Заявители, представившие в МФЦ документы для предоставления услуг, в обязательном порядке информируются работниками МФЦ о:

- результате оказания услуг;
- порядке предоставления услуг;
- ходе выполнения запросов о предоставлении услуг.

13. Требования к порядку приема заявителей при предоставлении услуг.

13.1. Прием заявителей в МФЦ при предоставлении услуг ведется в соответствии с графиком работы МФЦ.

13.2. Порядок приема документов при предоставлении услуг, а также порядок выдачи результата установлены регламентом предоставления услуг в МФЦ и соглашениями о взаимодействии и информационном обмене, заключенными уполномоченным МФЦ с государственными органами и органами местного самоуправления в автономном округе.

Выдача результатов предоставления услуг заявителям осуществляется после предъявления документов, удостоверяющих личность заявителей, либо документов, подтверждающих полномочия представителей заявителей.

13.3. Рабочие места работников МФЦ в секторах информирования и приема заявителей оборудуются системами видео-, аудиофиксации.

III. Требования к обслуживанию заявителей

14. Организационно-нормативное обеспечение взаимодействия с заявителями.

14.1. На работников МФЦ возлагаются функции по организации обслуживания заявителей, в том числе:

- консультирование заявителей при личном обращении;
- консультирование заявителей по телефону;
- регистрация запросов заявителей;
- уведомление заявителей о готовности выдачи результата предоставления услуг;
- работа с обращениями (жалобами) заявителей;
- выдача заявителям результатов предоставления услуг;
- мониторинг степени удовлетворенности заявителей;
- сбор и предоставление руководству МФЦ соответствующих отчетов о взаимодействии с заявителями;
- изучение законодательства Российской Федерации по вопросу предоставления услуг.

15. Для создания и поддержания системы централизованного обслуживания заявителей МФЦ обеспечивает наличие:

- квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие с заявителями и организацию их обслуживания;
- помещений для приема заявителей;
- соглашений о взаимодействии с органами государственной власти и организациями, непосредственно участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ;
- современного компьютерного оборудования и программного обеспечения, позволяющих обеспечить функционирование необходимых для предоставления услуг программно-аппаратных комплексов, а также информационных систем МФЦ.

16. Основные параметры и критерии взаимодействия работников МФЦ с заявителями.

16.1. Основными параметрами взаимодействия работников МФЦ с заявителями при оказании услуг являются:

- своевременность, единообразие предоставления услуг;
- индивидуальный подход к заявителям;
- достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг.

17. Общие принципы профессионального обслуживания заявителей.

17.1. Оперативность и высокое качество обслуживания заявителей; стремление обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителей;

- уважительное обращение к заявителям;
- внимательность к заявителям и готовность разобраться в возникшей ситуации.

17.2. При взаимодействии с заявителями работник МФЦ во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителей по вопросам, требующим специальных знаний, не относящимся к

его компетенции.

18. Контроль полноты и качества исполнения стандарта.

18.1. Контроль полноты и качества исполнения стандарта осуществляется в форме проверки, на основании приказа МФЦ.

18.2. Текущий контроль соблюдения стандарта сотрудниками МФЦ осуществляется должностными лицами МФЦ, уполномоченным руководителем МФЦ.

19. Основные требования к работникам МФЦ по обслуживанию заявителей.

Работник МФЦ обязан:

- прибывать на рабочее место в соответствии с требованиями трудового договора, но не позднее чем за 10 минут до начала работы окна обслуживания заявителей, заблаговременно подготавливать рабочее место к работе (включение компьютера и оргтехники, проверка функционирования автоматизированной информационной системы);

- приветствовать заявителя, уточнять цель его визита, на основе полученной информации осуществлять обслуживание заявителя (предоставление услуг, информирование и консультирование);

- совершать необходимые действия согласно установленным инструкциям и процедурам;

- перед процедурой предоставления услуг информировать заявителя о примерном времени их оказания;

- если время оказания услуг истекло, комментировать свои действия и сообщать заявителю о стадии ее выполнения;

- отвечать на возникшие вопросы и информировать заявителя о возможности принять участие в оценке качества оказания услуг;

- обеспечивать доступ к предоставлению услуг в МФЦ лиц с ограниченными возможностями здоровья.

20. В МФЦ разрабатывается, утверждается и доводится до сведения работников МФЦ:

- памятка ведения разговора с заявителями, в том числе рекомендуемый алгоритм ведения разговора по телефону и при личном посещении заявителем МФЦ;

- памятка по обслуживанию инвалидов.

IV. Требования к внешнему виду работников МФЦ

21. Внешний вид работников МФЦ.

Все работники МФЦ, непосредственно работающие в секторе информирования, секторе ожидания и секторе приема заявителей, в рабочее время обязаны:

- соблюдать деловой стиль одежды с учетом единого фирменного стиля «Мои документы», организованного и внедренного в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации от 20 марта 2014 года

№ СП-П16-1864, Методическими рекомендациями по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои документы», утвержденными приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 года № 612;

- носить нагрудные бейджи с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

- быть опрятными и аккуратными.