



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.08.2017

№ 461

г. Саранск

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Республики Мордовия **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Рекомендовать многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальных районах в Республике Мордовия руководствоваться настоящим стандартом обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Признать утратившими силу:
постановление Правительства Республики Мордовия от 22 июня 2009 г. № 280 «Об утверждении Стандарта государственных услуг на территории Республики Мордовия»;

постановление Правительства Республики Мордовия от 15 ноября 2010 г. № 435 «О внесении изменений в постановление Правительства Республики Мордовия от 22 июня 2009 г. № 280».

4. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2018 года.

Председатель Правительства
Республики Мордовия



В. Сушков

Утвержден
постановлением Правительства
Республики Мордовия
от 18 августа 2017 г. № 461

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

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Стандарт, МФЦ) разработан в целях:

обеспечения контроля соблюдения требований к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

повышения уровня открытости и общедоступности информации об организации предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям;

повышения степени удовлетворенности заявителей за счет повышения качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

удобства и комфорта заявителей при обращении в МФЦ и улучшении условий труда работников МФЦ;

профессионального обслуживания, которое обязательно к применению каждым сотрудником МФЦ;

обеспечения соблюдения требований установленного порядка обжалования действия (бездействия) МФЦ, должностного лица МФЦ и решения, принимаемого в ходе организации предоставления государственной и муниципальной услуги.

2. Стандарт включает перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах заявителей требований к организации предоставления государственной и муниципальной услуги, включающий характеристики процесса организации предоставления государственной и муниципальной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания.

3. Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных сторон путем публикации на интернет-сайте МФЦ, размещения в местах обслуживания заявителей и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

4. Стандарт разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 декабря 2016 г. № 844 «Об утверждении методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

Глава 2. Требования к помещению и размещению МФЦ

5. Здание (помещение) МФЦ оборудуется и оснащается в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

6. Здания (помещения) МФЦ имеют отдельный вход. Для организации свободного доступа в здание (помещение) МФЦ маломобильных групп населения, в том числе беспрепятственного передвижения детских и инвалидных колясок вход и выход из него оборудуются лестницами с поручнями, пандусами либо кнопкой вызова специалиста.

7. Вход в здание (помещение) МФЦ оборудуется вывеской, содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

Вывеска располагается в удобном для визуального ознакомления посетителей с размещенной на ней информацией месте.

8. Здание (помещение) МФЦ располагается в пешеходной доступности — не более 10 минут от остановок общественного транспорта. При необходимости дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания (помещения) оборудуется указателями.

9. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

10. В помещении МФЦ предусматривается место для хранения верхней одежды посетителей (гардероб), бесплатный туалет, в том числе предназначенный для инвалидов, а также для посетителей с детьми может быть оборудована детская комната или детский уголок.

11. Помещения МФЦ оборудованы средствами пожаротушения, кондиционирования, системой охраны.

12. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ состоит из следующих функциональных секторов:

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

Глава 3. Требования к организации сектора информирования и ожидания

13. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

14. В секторе информирования и ожидания должны находиться: информационные стенды или иные источники информирования; электронная система управления очередью; программно-аппаратный комплекс (информационный киоск); стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг; книга жалоб и предложений.

15. Информационные стенды или иные источники информирования содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями государственных и муниципальных услуг, в том числе:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

перечень документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и образцы их заполнения;

размеры государственной пошлины и иных платежей, связанных с получением государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ, работников организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его работниками, а также организациями, привлекаемыми к реализации функций МФЦ, или их работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

почтовый адрес, телефоны, адрес электронной почты, адрес интернет-сайта МФЦ, адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Республиканского портала государственных и муниципальных услуг (функций);

режим работы и адреса иных МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений (офисов) МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории Республики Мордовия;

иную информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

16. Электронная система управления очередью представляет собой комплекс программно-аппаратных средств, позволяющих автоматизировать управление потоком заявителей для обеспечения им комфортных условий ожидания (устанавливается при наличии материально-технических и финансовых возможностей МФЦ).

Электронная система управления очередью обеспечивает:

регистрацию заявителя в очереди;

учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

возможность отображения статуса очереди;

возможность автоматического перенаправления заявителей в очередь на обслуживание к следующему оператору МФЦ;

формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности операторов.

Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема посетителей и исключает возможность ее произвольного отключения сотрудниками МФЦ.

17. Программно-аппаратный комплекс (информационный киоск) обеспечивает доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), Республиканскому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ.

18. Количество мест ожидания определяется из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании (помещении) МФЦ. Столы для заявителей размещены с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок. На столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (информационные брошюры, буклеты) для создания комфортных условий ожидания.

19. В целях информирования (консультирования) заявителей о государственных и муниципальных услугах в МФЦ функционирует Call-center, либо отдельная телефонная линия, предназначенная для информирования заинтересованных лиц.

20. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

Глава 4. Требования к организации сектора приема заявителей

21. Общая площадь сектора приема заявителей составляет не менее 30 % от общей площади МФЦ. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам (на каждое «окно» не менее 8 кв. м).

22. Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

23. В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании в Республике Мордовия, в котором располагается МФЦ, но не менее 5 окон обслуживания.

24. Прием заявителей в МФЦ, расположенном на территории муниципального образования с численностью населения:

до 25 тыс. человек, — осуществляется не менее 5 дней в неделю и не менее 6 часов в течение одного дня;

свыше 25 тыс. человек, — осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного рабочего дня с возможностью обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг не менее чем в один из рабочих дней в неделю в вечернее время до 20 часов. График (режим) работы МФЦ в выходной день сокращенный.

25. В целях повышения доступности предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» могут быть созданы территориально обособленные структурные подразделения (офисы) МФЦ (далее – ТОСП), а также может быть организовано бесплатное выездное обслуживание заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют МФЦ и ТОСП.

26. График (режим) работы ТОСП и бесплатного выездного обслуживания заявителей в муниципальных образованиях, в которых отсутствуют офисы обслуживания населения, определяется с учетом расчетной потребности в работе офисов обслуживания населения, но не менее:

4 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 1 до 2 тыс. человек;

8 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 2 до 3 тыс. человек;

12 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 3 до 4 тыс. человек;

16 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения от 4 до 5 тыс. человек;

20 часов в неделю – для населенных пунктов с численностью населения более 5 тыс. человек.

27. Обращение заявителей в МФЦ осуществляется в том числе по предварительной записи посредством интернет-сайта МФЦ или по телефону.

28. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Для заявителя предусмотрено наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов.

29. Количество одновременно работающих окон приема и выдачи документов и консультирования в МФЦ обеспечивает выполнение требований пункта 20 Стандарта.

30. В МФЦ организуется не менее одного канала связи, защищенного в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в сфере защиты информации. Каналы связи обеспечивают функционирование электронной системы управления очередью, отдельной телефонной линии либо центра телефонного обслуживания, а также информационных систем, используемых МФЦ в своей деятельности, включая автоматизированную информационную систему МФЦ.

Глава 5. Требования стандарта профессионального обслуживания

31. МФЦ комплектуются необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием. Штатное расписание утверждается с учетом обеспечения работы всех окон МФЦ и ТОСП. Специалисты МФЦ должны проходить обучение и повышение квалификации.

32. Специалисты МФЦ должны:

иметь высшее или среднее профессиональное образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения МФЦ;

проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы МФЦ перед поступлением на работу;

знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

соблюдать профессиональную этику в процессе оказания государственных и муниципальных услуг;

не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

Для специалистов каждой категории и иных сотрудников разрабатываются должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права, которые утверждаются руководителем МФЦ.

33. Специалист МФЦ должен оперативно и качественно обслуживать заявителя. Не допускается одновременный прием двух и более заявителей одним специалистом МФЦ.

Эффективный процесс взаимодействия сотрудника МФЦ с заявителем характеризуется следующими параметрами:

своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;

индивидуальный подход к заявителю;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе и в электронной форме.

34. Основными принципами профессионального обслуживания заявителей являются:

сотрудник МФЦ должен оперативно и качественно обслуживать заявителя;

сотрудник МФЦ должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя;

сотрудник МФЦ всегда первым приветствует заявителя;

сотрудник МФЦ в процессе общения обращается к заявителю по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;

сотрудник МФЦ относится ко всем заявителям ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

особое внимание следует уделять работе с жалобами (претензиями) заявителей. Сотруднику МФЦ необходимо внимательно выслушать заявителя и выразить готовность разобраться в возникшей ситуации. Жалоба должна быть фиксирована в книге жалоб и предложений;

сотрудник МФЦ должен уважать точку зрения заявителя вне зависимости от того разделяет он ее или нет;

иностранные слова или профессиональные термины при общении с заявителем сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что заявитель полностью понимает его;

при взаимодействии с заявителем сотрудник МФЦ не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами;

сотрудник МФЦ во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;

при невозможности сотрудника МФЦ, принявшего телефонный звонок самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителя, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

сотрудник МФЦ несет ответственность за разглашение сведений (информации), составляющих служебную тайну или предназначенных для ограниченного пользования в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. Требования к порядку организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ определяются в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Республики Мордовия, органами местного самоуправления, административными регламентами и стандартами предоставления услуг.

Глава 6. Контроль за деятельностью МФЦ

36. Контроль за деятельностью МФЦ осуществляется органом, учредившим МФЦ, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и Республики Мордовия.

37. Внутренний контроль за оказанием государственной и муниципальной услуги обеспечивается руководителем МФЦ посредством разъяснения и доведения установленных Стандартом требований до всех специалистов и проведения проверок в соответствии с трудовым законодательством, определения полномочий и ответственности специалистов МФЦ.

38. Руководители МФЦ несут ответственность за качество оказания государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.