



ПРАВИТЕЛЬСТВО КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.03.2021

г. Красноярск

№ 162-п

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», статьей 103 Устава Красноярского края, пунктом 27 статьи 3 Закона Красноярского края от 27.11.2012 № 3-758 «Об отдельных вопросах организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Красноярском крае» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» согласно приложению.

2. Опубликовать постановление в газете «Наш Красноярский край» и на «Официальном интернет-портале правовой информации Красноярского края» (www.zakon.krskstate.ru).

3. Постановление вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования.



Первый заместитель
Губернатора края –
председатель
Правительства края

Ю.А. Лапшин

Стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг в краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Стандарт, МФЦ) определяет требования к обслуживанию заявителей работниками МФЦ в рамках взаимодействия с заявителями при предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

3. Основные понятия, используемые в настоящем Стандарте:

работник МФЦ – лицо, уполномоченное на взаимодействие с заявителями по вопросам информирования, консультирования и приема (выдачи) документов для предоставления государственных и муниципальных услуг;

заявитель МФЦ – 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, в том числе за предоставлением двух и более государственных и (или) муниципальных услуг при однократном обращении, выраженном в устной, письменной или электронной форме;

административный регламент предоставления государственной или муниципальной услуги – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок, стандарт и срок предоставления государственной или муниципальной услуги;

руководитель структурного подразделения МФЦ – должностное лицо МФЦ наделенное в соответствии с должностной инструкцией организационно-распорядительными функциями, в непосредственном подчинении которого находятся работники МФЦ;

электронная система управления электронной очередью МФЦ (далее – СУО) – программно-аппаратный комплекс, позволяющий автоматизировать процесс регистрации заявителя в очереди, учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображение статуса очереди, автоматическое перенаправление заявителя

в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ, формирование отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников;

автоматизированная информационная система МФЦ – программное обеспечение, позволяющее автоматизировать основные процессы деятельности МФЦ связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

2. Общие требования к обслуживанию заявителей

2.1. При взаимодействии с заявителями работнику МФЦ необходимо учитывать, что он является представителем МФЦ и своим поведением он выражает отношение МФЦ к заявителю.

2.2. При взаимодействии с заявителями, личном или посредством телефонной связи, работнику МФЦ необходимо исходить из следующих принципов:

- оперативного и качественного обслуживания заявителя;
- стремления обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для заявителя;

- недопущения предоставления заведомо ложной информации;

- недопущения консультирования заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.

2.3. В случае возникновения претензий, жалоб со стороны заявителей работник МФЦ:

- внимательно выслушивает заявителя и выражает готовность разобраться в возникшей ситуации;

- по первому требованию заявителя предоставляет Книгу отзывов МФЦ, разъясняет порядок ее заполнения в случае необходимости;

- в обязательном порядке информирует о поступившей претензии, жалобе руководителя структурного подразделения, вне зависимости от формы обращения заявителя.

3. Требования к обслуживанию заявителей при личном обращении в МФЦ

3.1. Прием заявителей работниками МФЦ с целью предоставления услуг осуществляется в окне приема – выдачи документов.

Прием заявлений и документов в иных помещениях МФЦ, не предназначенных для приема, не допускается.

3.2 Прием заявителей МФЦ осуществляется в порядке очереди при помощи СУО, в том числе по предварительной записи. Недопустимо обслуживание заявителей, не зарегистрированных в установленном порядке в СУО, за исключением случаев технической невозможности использования СУО. Регистрация заявителей в электронной очереди осуществляется в секторе информирования МФЦ через терминал СУО самостоятельно или с помощью работника МФЦ, исполняющего обязанности администратора (далее – администратор МФЦ). Регистрация в очереди заявителей с выдачей

талонов осуществляется со времени начала работы структурного подразделения МФЦ. Регистрация заявителя в очереди завершается выдачей талона.

Регистрация в очереди заявителей для приема (выдачи) заявлений и документов не производится в случае превышения времени оказания услуги оставшемуся рабочему времени МФЦ, вне зависимости от количества заявителей в очереди. В целях предотвращения развития конфликтной ситуации администратор МФЦ, обязан предложить заявителю получить услугу по предварительной записи.

3.3. Администратор МФЦ в случае если заявитель обращается за помощью в связи с наличием затруднений с использованием СУО, должен самостоятельно зарегистрировать заявителя в СУО и выдать талон, разъяснить порядок ожидания и вызова для получения услуги, а также проинформировать заявителя о возможности оценки качества полученной услуги.

В случае возникновения технической неисправности и как следствие отсутствия возможности регистрации заявителя в СУО администратор МФЦ незамедлительно ставит в известность руководителя структурного подразделения МФЦ, а также доводит соответствующую информацию до находящихся в помещении заявителей МФЦ.

3.4. Администраторы МФЦ при взаимодействии с заявителями придерживаются последовательности действий, определенной согласно приложению № 1 к настоящему Стандарту.

3.5. Работники МФЦ осуществляющие прием документов для предоставления государственных и муниципальных услуг придерживаются последовательности действий, определенной согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту.

3.6. Работники МФЦ осуществляющие выдачу документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг придерживаются последовательности действий, определенной согласно приложению № 3 к настоящему Стандарту.

3.7. Работникам МФЦ при личном взаимодействии с заявителями необходимо придерживаться основных правил ведения личного приема заявителей и приема посредством телефонной связи, согласно приложению № 4 к настоящему Стандарту.

4. Требования к обслуживанию при взаимодействии с заявителями посредством телефонной связи.

4.1. Обратившимся по телефону заявителям необходимо предоставлять требуемую информацию по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, сведения о ходе предоставления указанных услуг, а также информацию об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.2. Работник МФЦ осуществляющий информирование и консультирование использует письменные принадлежности (ручка, бумага) для фиксации информации поступающей от заявителя.

В случае, если работник МФЦ не владеет необходимой заявителю информацией, необходимо записать данные заявителя (ФИО, номер телефона) и суть запроса, в течении одного часа уточнить необходимую информацию и перезвонить заявителю.

4.3. Необходимо своевременно, не позднее 3 сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов, категорически не допускается игнорирование телефонных звонков.

4.4. При телефонном разговоре следует следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп, использовать паузы, говорить кратко, конкретно и по существу, из-за особенности телефонной связи четко выговаривать слова, чтобы заявитель хорошо их слышал и понимал.

4.5. В случае если работник МФЦ не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить заявителя во избежание недопонимания.

4.6. Работник МФЦ обязан выслушать позвонившего, не перебивая его, рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с заявителем посредством слов и междометий.

4.7. По завершению разговора работнику МФЦ необходимо поблагодарить заявителя за звонок.

4.8. Работник МФЦ, при взаимодействии с заявителями посредством телефонной связи обязан соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг или услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.9. Работнику МФЦ при взаимодействии с заявителями посредством телефонной связи необходимо придерживаться основных правил ведения личного приема заявителей и приема посредством телефонной связи, согласно приложению № 4 к настоящему Стандарту.

Приложение № 1
к Стандарту обслуживания заявителей
при предоставлении государственных
и муниципальных услуг в краевом
государственном бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»

Последовательность действий администраторов МФЦ,
при предоставлении государственных и муниципальных услуг

1. Администратор МФЦ первым приветствует заявителя.
2. Администратор МФЦ выясняет цель обращения заявителя.
3. По запросу заявителя администратор МФЦ обязан информировать о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, оказываемых в МФЦ, включая:
информацию о перечне государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, а также об органах, предоставляющих услуги;
организацию работы МФЦ, график работы;
время ожидания в очереди.
4. Администратор МФЦ помогает заявителю осуществить регистрацию в СУО, разъясняя последовательность выполнения действий в терминале СУО для получения талона, при необходимости администратор самостоятельно производит регистрацию заявителя и выдает талон.
5. Администратор МФЦ разъясняет заявителю порядок ожидания и вызова для получения услуги, а также информирует заявителя о возможности оценки качества полученной услуги.
6. В случае обращения в МФЦ за получением услуг заявителей, имеющих право на внеочередное обслуживание, администратор МФЦ принимает меры к реализации льготной категорией заявителей такого права.
7. В случае возникновения конфликтной ситуации с заявителем администратор МФЦ принимает меры к выведению его из зоны общения с другими заявителями и только после этого приступает к решению вопроса. Администратор МФЦ обязан уведомить о конфликтной ситуации руководителя структурного подразделения МФЦ.
8. При прощании администратор МФЦ благодарит заявителя за обращение в МФЦ.

Приложение № 2
к Стандарту обслуживания
заявителей при предоставлении
государственных и муниципальных
услуг в краевом государственном
бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»

Последовательность выполнения работником МФЦ действий при приеме документов для предоставления государственных и муниципальных услуг

При приеме от заявителя заявления и документов, предусмотренных административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги, работник МФЦ:

осуществляет вызов заявителя при помощи программы СУО, установленной на персональном компьютере. В случае отсутствия заявителя звуковое информирование о вызове должно быть осуществлено повторно, но не более 3 раз. В целях обеспечения доступности оказываемых услуг, а также соблюдения показателя времени ожидания в очереди заявителей, в случае отсутствия вызываемого заявителя в течение 5 минут вызов отменяется и вызывается следующий заявитель в очереди;

выясняет у заявителя цель его обращения;

информирует заявителя о порядке, сроках и результатах предоставления услуги, консультирует в случае необходимости;

устанавливает личность заявителя (его представителя) на основании документов, удостоверяющих личность, производит проверку документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя;

принимает от заявителя (его представителя) заявление о предоставлении государственной (муниципальной) услуги (далее – заявление) в порядке, предусмотренном административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги;

проверяет полноту и правильность оформленных заявителем (представителем заявителя) заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, требованиям соответствующего административного регламента. В случае отсутствия необходимых документов либо их несоответствия установленным административными регламентами требованиям, работник МФЦ уведомляет заявителя (его представителя) о возможном отказе или приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги в соответствии с административным регламентом;

принимает заявление и документы, проставляет необходимые отметки на заявлении и документах, переводит заявление в электронную форму, вносит

необходимые данные в автоматизированную информационную систему МФЦ, иной используемый при предоставлении услуги программный комплекс;

получает от заявителя согласие на обработку персональных данных в случаях, предусмотренных действующим законодательством. Согласие на обработку персональных данных может быть дано заявителем (субъектом персональных данных) или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом;

регистрирует заявление в соответствующем журнале регистрации принятых заявлений;

в соответствии с административным регламентом предоставления услуги определяет срок получения готовых документов (срок предоставления услуги), выдает заявителю расписку о приеме заявления и документов, с указанием перечня принятых документов и срока подготовки документа. Разъясняет порядок получения результата предоставления услуги, а также срок и порядок хранения в МФЦ неполученных документов. Вручает заявителю расписку, подтверждающую факт приемки комплекта документов для получения услуги;

разъясняет заявителю (его представителю) о возможности участия в мониторинге качества предоставляемых услуг, а также о последовательности действий для участия в оценке качества;

разъясняет заявителю (его представителю) возможность оценки качества полученной услуги при помощи анкетирования, предлагает заполнить анкету МФЦ;

сканирует необходимые для предоставления государственной (муниципальной) услуги документы, формирует комплект документов для получения услуги, передает электронный образ заявления и документов в орган государственной (муниципальной) власти (если такое предусмотрено административным регламентом предоставления соответствующих услуг, иными документами, регламентирующими предоставление услуги, а также порядком взаимодействия МФЦ и органа, предоставляющего услугу);

вносит принятый комплект документов в реестр (акт) передачи дел, в случаях, предусмотренных административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, оформляет принятый комплект документов в дело;

передает дела с сопроводительными реестрами, актами курьеру.

Приложение № 3
к Стандарту обслуживания
заявителей при предоставлении
государственных и муниципальных
услуг в краевом государственном
бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»

Последовательность выполнения работником МФЦ
действий при выдаче документов по результатам предоставления
государственных и муниципальных услуг

При выдаче документов заявителю по результатам предоставления государственных или муниципальных услуг, работник МФЦ:

осуществляет вызов заявителя при помощи программы СУО, установленной на персональном компьютере. В случае отсутствия заявителя звуковое информирование о вызове должно быть осуществлено повторно, но не более 3 раз. В целях обеспечения доступности оказываемых услуг, а также соблюдения показателя времени ожидания в очереди заявителей, в случае отсутствия вызываемого заявителя в течение 5 минут вызов отменяется и вызывается следующий заявитель в очереди;

осуществляет поиск подлежащего выдаче документа в месте хранения подготовленных для выдачи документов;

производит выдачу заявителю (его представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), документов, подтверждающих полномочия представителя, а также, если иное не установлено регламентирующими предоставление услуги документами, расписки с регистрационным номером, датой и подписью работника, осуществившего прием документов.

получает от заявителя (его представителя) подтверждение получения документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе журнала учета выдачи документов;

осуществляет действия по завершению работы по заявлению в используемых для предоставления услуги программных комплексах;

осуществляет ежедневно проверку сроков хранения не полученных заявителями документов, формируя документы, срок хранения в МФЦ по которым истек, с сопроводительными реестрами для отправки в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

Приложение № 4
к Стандарту обслуживания
заявителей при предоставлении
государственных и муниципальных
услуг в краевом государственном
бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»

Основные правила ведения работниками МФЦ личного приема заявителей и
приема посредством телефонной связи

1. Правило доброжелательности:

работник МФЦ всегда вежлив и позитивно настроен по отношению к заявителям, приветствие должно сопровождаться улыбкой;

в начале разговора необходимо поприветствовать заявителя, в конце спросить, остались ли еще какие-либо вопросы;

если для поиска информации, документов необходимо время, следует обязательно предупредить об этом заявителя, по возвращению поблагодарить за ожидание.

2. Правило активности:

работник МФЦ всегда нацелен на оказание помощи при решении вопроса, с которым обратился заявитель;

работник МФЦ информирует заявителя о возможных вариантах (способах) получения услуги, а также о возможных вариантах (способах) решения проблем, возникших при получении услуги;

для выяснения сути обращения работник МФЦ, администратор в корректной и вежливой форме задают вопросы заявителю.

3. Правило комфортности:

работнику МФЦ, администратору необходимо говорить в среднем темпе и со средней громкостью;

следует проговаривать все слова полностью, в случае затруднения понимания заявителем смысла слова необходимо применить близкое по значению для облегчения понимания;

внимательно выслушивать заявителя, не заставляя повторять сказанное по несколько раз.

4. Правило корректности:

запрещены любые проявления высокомерия, пренебрежения, неуважения к заявителю: грубость, перебивания, обвинения, замечания, намеки на медлительность, раздражение при ответе на вопрос заявителя;

при приеме заявителей недопустимы смех, шутливые замечания.

5. Ведение работниками МФЦ приема заявителей осуществляется с использованием речевого модуля работника МФЦ при ведении личного

приема и речевого модуля ведения приема заявителей работником МФЦ по телефону, согласно приложениям № 1 и № 2 к основным правилам ведения работниками МФЦ личного приема заявителей и приема посредством телефонной связи.

Приложение № 1
к Основным правилам ведения
работниками МФЦ личного приема
заявителей и приема посредством
телефонной связи

Речевой модуль работника МФЦ при ведении личного приема

Этапы приема заявителя	Содержание	Примерные фразы
1.Приветствие	Работник обязан поздороваться первым, необходимо установить визуальный контакт. Во время общения с заявителем требуется сохранять приветливое, доброжелательное выражение лица, открытую позу	«Здравствуйте» или в зависимости от времени взаимодействия с заявителем «Доброе утро (день, вечер)»
2.Выяснение цели обращения заявителя	Внимательно выслушать проблему заявителя, при необходимости задать уточняющие вопросы	«Чем могу помочь?»
3.Разъяснение запроса, информирование по предмету обращения	При разъяснении необходимо использовать доходчивый язык, доступный для заявителя с примерами, с пояснениями (не юридический). Во время разговора следует доброжелательно обращаться к заявителю по имени-отчеству. На протяжении приема следует сохранять визуальный контакт с заявителем. Во время разговора с заявителем необходимо делать паузы и интонационно выделять ключевые фразы. Предложить оптимальное решение проблемы заявителя, допустимо предложение нескольких вариантов, оставив принятие окончательного решения за заявителем. Помогать заполнить заявление (например, диктует текст, указывает место подписи)	«Вы можете написать заявление и вам будут переводить пенсию в банк или приносить домой». Необходимо исключить фразы, типа: «Вы должны»
4.Завершение приема	Завершение разговора, прощание	«У Вас есть еще какие-нибудь вопросы?», «До свидания» или «Всего Вам хорошего» или «Всего Вам доброго». В зависимости от вида обращения заявителя: «Поздравляем!» - при получении свидетельства о рождении ребенка; «Приношу свои соболезнования» или «Сочувствую» – при получении справки о смерти или других сопутствующих услуг.

Приложение № 2
к Основным правилам ведения
работниками МФЦ личного приема
заявителей и приема посредством
телефонной связи

Речевой модуль ведения приема заявителей
работником МФЦ по телефону

Этапы приема заявителя	Содержание	Примерные фразы
Поступление звонка (начало разговора)	Приветствие работником МФЦ заявителя	«Здравствуйте» или в зависимости от времени взаимодействия с заявителем «Доброе утро (день, вечер)»
Идентификация МФЦ	В обязательном порядке сообщается наименование МФЦ	«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» или КГБУ «МФЦ»
Идентификация работника МФЦ	В обязательном порядке сообщается должность и фамилия, имя, отчество работника МФЦ	«Документовед Петрова Анна Игоревна»
Идентификация заявителя	Выяснение имени отчества заявителя	«Как к Вам обращаться?», «Представьтесь, пожалуйста»
Выяснение цели обращения заявителя	Фразы работника должны выражать предложение помочь заявителю	«Слушаю Вас», «Чем я могу Вам помочь?»
Обсуждение обстоятельств обращения, работа с запросом	Предложить несколько вариантов решения вопроса, все предложения аргументировать, но выбор остается за заявителем	«Да, Вы можете подать документы в любом ближайшем к Вам МФЦ (перечислить адреса)»
Завершение разговора	Прощание	«У Вас есть еще какие-нибудь вопросы?», «До свидания», «Всего Вам хорошего», «Спасибо, что позвонили», «Мы обязательно перезвоним Вам завтра в 14.00»