



АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

03 апреля 2019 года

г. Владивосток

№ 192-ра

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенном на территории Приморского края

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании Устава Приморского края

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенном на территории Приморского края.
2. Департаменту информационной политики Приморского края обеспечить официальное опубликование настоящего распоряжения.

Губернатор края –
Глава Администрации
Приморского края

О.Н. Кожемяко

УТВЕРЖДЕН

распоряжением
Администрации Приморского края
от 03 апреля 2019 года № 192-ра

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей

в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенном на территории Приморского края

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенном на территории Приморского края (далее – Стандарт обслуживания заявителей), разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила организации деятельности МФЦ) в целях повышения уровня качества обслуживания получателей государственных и муниципальных услуг (далее соответственно – заявители, услуги) в краевом государственном автономном учреждении Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Приморского края» (далее – МФЦ).

Стандарт обслуживания заявителей определяет основные принципы, правила, порядок обслуживания заявителей работниками МФЦ, должностные обязанности которых предполагают взаимодействие с заявителями при их обращении в МФЦ (далее – специалисты МФЦ), а также требования к внешнему виду специалистов МФЦ.

1.2. При организации предоставления услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги.

Предоставление услуг осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

МФЦ осуществляют свою деятельность в соответствии с требованиями комфортности и доступности для заявителей, установленными Правилами организации деятельности МФЦ.

Стандарт обслуживания заявителей является обязательным к применению при обслуживании заявителей в МФЦ и доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем публикации на официальном сайте центров и офисов государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» Приморского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.mfc-25.ru (далее – официальный сайт МФЦ) и размещения в секторе информирования и ожидания заявителей в МФЦ и иными способами.

1.3. Дополнительные требования к обслуживанию заявителей в МФЦ и требования к внешнему виду специалистов МФЦ (далее – дополнительные требования) устанавливаются локальным актом МФЦ в соответствии с действующим законодательством и настоящим Стандартом обслуживания заявителей и являются обязательными к применению при обслуживании заявителей в МФЦ.

Дополнительные требования доводятся до сведения заявителей и других заинтересованных лиц в порядке, установленном пунктом 1.2 настоящего Стандарта обслуживания заявителей.

II. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ, ПОРЯДОК И ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В МФЦ

2.1. Основные принципы обслуживания заявителей:

своевременность, единообразие предоставления услуг;

индивидуальный подход к заявителям;

достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления услуг;

открытость, профессионализм, инициативность;
комфорт, дружелюбие и приветливость;
конфиденциальность.

2.2. Порядок обслуживания заявителей в МФЦ.

Обслуживание заявителей осуществляется в МФЦ в соответствии с установленным графиком (режимом) работы. Информация о графике (режиме) работы размещается при входе в помещение (здание) МФЦ, а также на официальном сайте МФЦ.

Включение заявителя в очередь осуществляется в день обращения заявителя в МФЦ путем выдачи талона электронной очереди либо по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется при личном обращении заявителя в МФЦ, на официальном сайте МФЦ, через единый телефон поддержки МФЦ.

Право на внеочередное обслуживание имеют следующие категории граждан (при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории):

ветераны Великой Отечественной войны;

лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

Герои Социалистического труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

инвалиды I и II групп.

Приоритетным правом обслуживания при личном обращении в МФЦ обладают заявители с детьми до года при предъявлении документа, подтверждающего возраст ребенка, а также при условии, что предоставление услуги будет осуществляться непосредственно в отношении данного ребенка, а не в отношении матери, отца ребенка и (или) иного родственного лица ребенка.

2.3. При обслуживании заявителей специалист МФЦ обязан соблюдать следующие правила:

первым приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю на «Вы», если известно имя и отчество заявителя, использовать его в качестве обращения;

уважительно относиться ко всем заявителям;

внимательно слушать заявителя, не прерывать его;

четко формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставления услуг;

доступно доводить до заявителя информацию, убедиться, что заявитель понял представленную информацию;

в случае если допущена ошибка, принести извинения за доставленные неудобства (вне зависимости от того, самим работником МФЦ или его коллегами допущена ошибка);

при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы (в том числе при конфликтных ситуациях) пригласить непосредственно руководителя (заместителя руководителя), предварительно сообщив об этом заявителю.

2.4. При обслуживании заявителей специалистами МФЦ не допускается:

консультирование заявителей по вопросам, требующим специальных знаний, которые выходят за пределы их компетенции;

в присутствии заявителей, находясь в клиентской зоне, вести личные разговоры, в том числе по телефону;

покидать рабочее место в неустановленное время и отвлекаться для выполнения других дел, не связанных с выполнением должностных обязанностей;

пользоваться мобильным телефоном в рабочее время (пользоваться мобильным телефоном разрешается только во время установленных перерывов (обеденных, технических) и только вне зоны видимости заявителей;

осуществлять звонки личного характера с рабочего телефона;

принимать подарки в любой форме или денежные средства от заявителей или третьих лиц, связанных с заявителями;

провоцировать конфликтные ситуации, отвечать заявителю в грубой форме.

2.5. При обслуживании заявителей специалист МФЦ обязан соблюдать следующий порядок действий:

приветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить и (или) уточнить его потребности;

установить личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

перед началом приёма документов специалист МФЦ должен уточнить у заявителя, имеется ли у него учетная запись в Единой системе идентификации и аутентификации для доступа в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), и сообщить о возможности получения услуги в электронной форме непосредственно через ЕПГУ (если данная услуга предоставляется через ЕПГУ), обращая внимание на достоинства получения услуг через ЕПГУ. В случае отсутствия учетной записи заявителя на ЕПГУ необходимо предложить осуществить регистрацию на ЕПГУ;

сформировать карточку заявителя в действующих информационных системах, используемых МФЦ в своей деятельности (при необходимости) (далее – информационные системы);

принять от заявителя документы, необходимые для предоставления услуги;

осуществить первичную экспертизу представленных заявителем документов;

уведомить заявителя о необходимости совершения уплаты государственной пошлины и (или) иных платежей в рамках оказания соответствующей услуги (если требуется), оказать помощь в уплате такой пошлины;

сформировать в информационных системах запрос о предоставлении услуги, распечатать его и передать на проверку заявителю (при необходимости). Не допускается формирование запроса заявителем самостоятельно или иным способом;

проинформировать заявителя о возможности оценить качество оказания услуг посредством автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг», проставив соответствующее согласие в информационной системе;

уточнить у заявителя наличие дополнительных вопросов, ответить на возникшие вопросы, попрощаться с заявителем.

III. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТА МФЦ С ЗАЯВИТЕЛЕМ ПО ТЕЛЕФОНУ

3.1. При общении с заявителем по телефону специалист МФЦ обязан соблюдать следующие правила:

поприветствовать заявителя, назвав сокращенное наименование МФЦ и свое имя и отчество (последнее при наличии);

уточнить, как он может обращаться к заявителю, и вопрос, по которому заявитель обратился;

проинформировать заявителя по существу обращения. В случае если консультация требует длительного времени, уточнить контактные данные заявителя и перезвонить ему после выяснения интересующей заявителя информации;

по завершении телефонного разговора уточнить, получил ли заявитель ответы на свои вопросы. При отсутствии таковых поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и попрощаться.

3.2. При общении специалистов МФЦ с заявителем по телефону не допускается:

беседовать с заявителем по телефону, параллельно разговаривая с коллегами;

игнорировать вопросы заявителя.

IV. ТРЕБОВАНИЮ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ СПЕЦИАЛИСТОВ МФЦ

4.1. Требования к внешнему виду специалистов МФЦ устанавливаются локальным актом МФЦ с учетом Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы», утвержденных приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 года № 612.
