



ПРАВИТЕЛЬСТВО
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.04.2018

№ 155

г. Благовещенск

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Амурской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2017 года № 209 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Правительство Амурской области **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 на территории Амурской области.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя председателя Правительства области М.В.Дедюшко.

Губернатор Амурской области



А.А.Козлов

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства
Амурской области
от 09.04.2018 № 155

СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

I. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, и устанавливает требования к организации обслуживания физических и юридических лиц (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченных представителей (далее – заявители), обратившихся за предоставлением государственной или муниципальной услуги в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Амурской области (далее соответственно услуга, МФЦ).

Цель Стандарта – обеспечить высокий уровень качества обслуживания заявителей в МФЦ.

1.2. Предоставление услуги на базе МФЦ организовано путем:

консультирования заявителя по вопросам предоставления услуги (выявление потребности заявителя в получении услуги; предоставление заявителю сведений об условиях и порядке получения запрашиваемой услуги; выяснение у заявителя сведений, необходимых для предоставления услуги);

выдачи заявителю бланков заявлений, квитанций на оплату и оказания помощи в их оформлении;

осуществления приема заявлений и документов на предоставление услуги (идентификация заявителя; проверка полномочий заявителя на подачу заявления и документов на предоставление услуги; регистрация принимаемых документов в автоматизированной информационной системе (далее – АИС) МФЦ; входящий контроль комплектности принимаемых документов; входящий контроль соответствия принимаемых документов установленным требованиям; выдача заявителю расписки в приеме документов);

осуществления выдачи результата предоставления услуги;
информирования о ходе предоставления услуги;
осуществления выдачи результата предоставления услуги, не предусматривающего подачу заявления;

осуществления выдачи заявителю сведений из информационных систем федеральных органов государственной власти, предоставляющих услуги в виде справок (выписок), заверяемых уполномоченным сотрудником МФЦ.

1.3. Прием заявителей осуществляется при их личном обращении в МФЦ в соответствии с установленным в МФЦ графиком приема заявителей.

1.4. МФЦ осуществляет свою деятельность по организации предоставления услуг бесплатно, за исключением взимания государственных пошлин и плат в случаях, предусмотренных законодательством, оплата которых производится заявителем самостоятельно через любую банковскую организацию.

1.5. Плата за предоставление дополнительных услуг взимается в порядке, определенном сторонними организациями, предоставляющими данные услуги. Плата за предоставление дополнительных услуг МФЦ устанавливается внутренними локальными актами МФЦ.

1.6. Организация предоставления услуг в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» в рамках заключенных соглашений о взаимодействии между уполномоченным МФЦ и органами, предоставляющими услуги (далее – соглашение о взаимодействии).

1.7. Обслуживание заявителя производится при предоставлении документа, удостоверяющего личность заявителя; в случае, если заявитель представляет интересы получателя услуги – при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя, а также документа, подтверждающего полномочия представления интересов получателя услуги.

1.8. Обслуживание заявителей производится в пределах помещения МФЦ. Заявителям запрещено находиться в служебных помещениях МФЦ.

II. Требования обслуживания заявителей и правила качественного обслуживания заявителей

2.1. Вызов заявителя к специалисту МФЦ осуществляется в порядке, определяемом электронной системой управления очередью (далее – электронная очередь).

2.2. Порядок выдачи талонов электронной очереди в помещении МФЦ.

2.2.1. При обращении в МФЦ с целью получения консультации об условиях и порядке предоставления услуги или подачи заявления и документов на предоставление услуги заявителю необходимо самостоятельно взять талон электронной очереди в соответствии с целью обращения, указанной на экране терминала электронной очереди.

При возникновении затруднений в выборе цели обращения или работе с терминалом электронной очереди заявитель вправе обратиться к специалисту

МФЦ. При этом специалист МФЦ обязан выяснить конкретную цель обращения заявителя, в том числе с использованием данных в АИС МФЦ.

2.2.2. Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова к специалисту МФЦ в секторе ожидания. Информирование об очередности обслуживания осуществляется путем голосового оповещения и электронного табло в зале МФЦ с указанием номера талона электронной очереди и назначенного «окна» приема заявителей.

2.2.3. Выдача талонов электронной очереди прекращается за определенный промежуток времени до конца рабочего дня. Промежуток времени определяется соответствующими настройками терминала электронной очереди.

2.2.4. В случае, если заявитель обратился за предоставлением услуги незадолго до закрытия МФЦ, специалист МФЦ оценивает возможность предоставления услуги до конца рабочего дня. В случае, если предоставление услуги невозможно ввиду большого количества времени, необходимого для предоставления услуги, специалист МФЦ предлагает заявителю осуществить предварительную запись для обращения в МФЦ на удобное для заявителя время либо обратиться в МФЦ в другой день, взяв талон электронной очереди в соответствии с целью обращения.

2.3. Обслуживание заявителя осуществляется только после вызова специалистом МФЦ талона электронной очереди в соответствии с электронной очередью.

2.3.1. Время ожидания заявителя после вызова талона электронной очереди составляет одну минуту. Если заявитель не подошел в течение указанного времени, талон электронной очереди возвращается в электронную очередь, а специалист МФЦ вызывает следующий талон электронной очереди. После обслуживания следующего по очереди заявителя предшествующий талон электронной очереди вызывается вновь. В случае отсутствия заявителя при третьем вызове талона электронной очереди талон электронной очереди аннулируется.

2.3.2. Обслуживание заявителя специалистом МФЦ осуществляется при совпадении сведений, указанных в пульте оператора электронной очереди, с предъявленным заявителем талоном электронной очереди (номер и дата выдачи талона электронной очереди, назначенные дата и время приема, цель обращения).

Идентификация заявителя по фамилии, имени и отчеству (при наличии), указанным в электронной очереди, с предъявляемым заявителем документом, удостоверяющим его личность, не производится.

2.4. Порядок предварительной записи для обращения в МФЦ.

2.4.1. В целях удобства обслуживания заявителей при обращении в МФЦ устанавливается преимущественный прием заявителей в порядке предварительной записи.

2.4.2. Предварительная запись осуществляется на 30 календарных дней вперед:

при обращении заявителя в МФЦ через терминалы электронной очереди (согласно режиму работы МФЦ);

при обращении (звонке) в региональный центр телефонного обслуживания (далее – РЦТО) по номеру 8 (4162) 992-222 (согласно режиму работы РЦТО);

при помощи сервиса «Предварительная запись» на официальном сайте МФЦ Амурской области (www.mfc-amur.ru).

2.5. Правила качественного обслуживания заявителей.

При предоставлении услуг специалист МФЦ обязан соблюдать следующие правила обслуживания заявителей:

соблюдать законодательство Российской Федерации и локальные нормативные акты, утвержденные МФЦ;

уважительно обращаться к заявителю по имени и отчеству (при наличии) либо используя местоимение «Вы».

2.6. Специалист МФЦ имеет право:

2.6.1. Отказать в предоставлении услуги, если:

запрашиваемая заявителем услуга не предоставляется на базе МФЦ; невозможно идентифицировать заявителя в порядке, установленном пунктом 1.7 настоящего Стандарта.

2.6.2. Приостановить обслуживание в случае демонстрации заявителем неуважения к специалистам МФЦ и иным лицам, находящимся в здании МФЦ, которое может быть выражено в совершении действий, свидетельствующих о явном пренебрежении к общественному порядку, человеческому достоинству и общепринятым нормам морали, до времени прекращения заявителем указанных действий.

2.7. Заявитель, представивший в МФЦ заявление и документы на предоставление услуги, в обязательном порядке информируется:

о сроке предоставления услуги (планируемая дата выдачи результата предоставления услуги);

о возможности получения информации о ходе предоставления услуги по телефону РЦТО, на официальном сайте МФЦ Амурской области, на официальном сайте органа, предоставляющего услугу (в случае наличия такой возможности).

2.8. В случае обнаружения ошибки специалиста МФЦ, являющейся препятствием в получении услуги заявителем, специалист МФЦ уведомляет о наличии выявленной ошибки заявителя, приносит свои извинения и убеждает заявителя в необходимости явиться в МФЦ для устранения ошибки. Специалист МФЦ предпринимает все возможные действия для устранения ошибки и недопущения негативных последствий в получении услуги.

2.9. Требования при осуществлении выдачи заявителю результата предоставления услуги.

2.9.1. При обращении заявителя за результатом предоставления услуги специалист МФЦ:

убеждается, что результат предоставления услуги поступил в МФЦ;

устанавливает личность заявителя по представленному документу, удостоверяющему личность заявителя, а также его полномочия, в случае обращения в интересах получателя услуги;

передает результат предоставления услуги заявителю;

предлагает заявителю ознакомиться с результатом предоставления услуги и поставить подпись в его получении (если иное не определено соглашением о взаимодействии).

2.9.2. Факт выдачи заявителю результата предоставления услуги заверяется путем проставления подписи заявителя в реестре передачи документов.

2.9.3. После выдачи результата предоставления услуги специалист МФЦ информирует заявителя о возможности оценить качество обслуживания посредством Интернет-портала «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>), смс-опроса либо с помощью терминала электронной очереди, расположенного в здании МФЦ.

III. Особенности обслуживания отдельных категорий заявителей и требования к специалистам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий заявителей

3.1. В целях обеспечения удобства обслуживания заявителей, относящихся к категории лиц, указанных в приложении к настоящему Стандарту, при изъявлении ими желания быть обслуженными вне очереди предусмотрен порядок обслуживания вне электронной очереди.

3.2. Специалисты МФЦ при возможности визуальной идентификации заявителей, которые по внешнему виду могут иметь право на получение талона электронной очереди для обслуживания вне электронной очереди, а именно с видимыми дисфункциями (нарушение функций опорно-двигательного аппарата, функций зрительного анализатора, слуховых функций и др.), или заявителей старше 80 лет, информируют таких заявителей о возможности обслуживания вне электронной очереди по талону электронной очереди в день обращения, либо о возможности организации выездного обслуживания (по согласованию с руководителем МФЦ), либо о предварительной записи.

Заявители, относящиеся к категории лиц, указанных в приложении к настоящему Стандарту, для обслуживания вне электронной очереди вправе самостоятельно обратиться к специалисту МФЦ.

3.3. Специалисты МФЦ оказывают помощь заявителям, относящимся к категории лиц, указанных в приложении к настоящему Стандарту, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими заявителями:

при входе в МФЦ и выходе из МФЦ;

в получении талонов электронной очереди для слабовидящих и заявителей с ограниченными возможностями здоровья и перемещающихся с помощью дополнительных средств передвижения;

при передвижении слабовидящих заявителей.

IV. Общие правила обслуживания заявителей по телефону РЦТО

4.1. Специалист РЦТО обязан отвечать на каждый телефонный звонок. При этом время ожидания ответа заявителем не должно превышать трех сигналов.

4.2. Специалист РЦТО, начиная телефонный разговор (исходящий или входящий звонок), должен поприветствовать заявителя, представить себя (назвать свои фамилию, имя и отчество (при наличии), занимаемую должность) и наименование организации.

4.3. В помещении при проведении телефонной консультации должно быть тихо.

4.4. В случае технических помех связи, препятствующих продолжению разговора, необходимо в вежливой форме предложить заявителю повторить звонок либо перезвонить самому специалисту РЦТО в случае, если звонок совершает специалист РЦТО. Если во время разговора связь прервалась, перезванивает тот, кто позвонил.

4.5. В случае, если заявитель представился, специалист РЦТО должен обращаться к заявителю по имени и отчеству (при наличии) либо используя местоимение «Вы».

4.6. Специалист РЦТО обязан отвечать на все вопросы заявителя, относящиеся к компетенции МФЦ. В случае, если вопрос заявителя не относится к компетенции МФЦ, специалист РЦТО уведомляет об этом заявителя, представляет заявителю информацию о том, куда вправе обратиться заявитель по данному вопросу, и, по возможности, контактные данные (адреса, телефоны).

V. Обслуживание заявителей при наступлении нештатных ситуаций

5.1. При наступлении нештатных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания заявителей, специалисты МФЦ руководствуются локальными актами МФЦ в сфере обеспечения безопасности жизнедеятельности (положение о пожарной безопасности, положение об охране труда, инструкция по оказанию первой медицинской помощи пострадавшим).

5.2. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, АИС МФЦ, компьютеры на рабочих местах специалистов МФЦ), на период до 15 минут прием заявителей не ведется, за исключением уже обслуживаемых специалистами МФЦ. Талоны электронной очереди не выдаются.

5.3. В случае отключения электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления

услуги (система электронного управления очередью, АИС МФЦ, компьютеры на рабочих местах специалистов МФЦ), на период от 15 до 30 минут прием заявителей не ведется, за исключением уже обслуживающихся специалистами МФЦ. Талоны электронной очереди не выдаются. МФЦ закрывается для посещения.

Заявителей, записавшихся в порядке предварительной записи, специалисты МФЦ обязаны проконсультировать, уведомить о размещении необходимой информации на стенде в секторе информирования и ожидания МФЦ. При этом специалисты МФЦ запрашивают у заявителя контактные данные для последующей связи.

5.4. Заявитель, не обслуженный по причине отсутствия электроэнергии и (или) неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, АИС МФЦ, компьютеры на рабочих местах специалистов МФЦ), имеет право воспользоваться одним из следующих вариантов обслуживания:

предварительно записаться для обращения в МФЦ на удобное для заявителя время (при этом специалист МФЦ информирует заявителя о порядке и условиях обслуживания по талонам электронной очереди в день обращения);

обратиться за предоставлением услуги по талону электронной очереди (предварительной записи) после восстановления подачи электроэнергии и (или) устранения неисправности программно-аппаратных средств, обеспечивающих процесс предоставления услуги (система электронного управления очередью, АИС МФЦ, компьютеры на рабочих местах специалистов МФЦ).

Приложение

к стандарту обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Амурской области

Перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди при обращении в МФЦ Амурской области

№ п / п	Категория	Комментарий	Документы, подтверждающие принадлежность к указанной категории
1	2	3	4
1.	Ветераны Великой Отечественной войны	Лица, указанные в пункте 1 статьи 2 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»	Удостоверение участника войны, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10.11.1978 № 907; удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 27.02.1981 № 220; удостоверение о праве на льготы, выданное в соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 14.05.1985 № 416; удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 05.10.1999 № 1122
2.	Инвалиды Великой Отечественной войны	Лица, указанные в статье 4 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»	Удостоверение инвалида Великой Отечественной войны, удостоверение инвалида о праве на льготы, выданные в соответствии с постановлением Совета Министров СССР от 23.02.1981 № 209
3.	Инвалиды I, II групп,	Лица, признанные инвалидами	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая

1	2	3	4
	дети-инвалиды	соответствующих групп согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом»	федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 24.11.2010 № 1031н