



**Администрация Ненецкого автономного округа**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 15 июля 2021 г. № 184-п  
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Стандарта  
обслуживания заявителей  
в многофункциональных центрах  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг на территории  
Ненецкого автономного округа**

В соответствии с абзацем вторым пункта 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376, Администрация Ненецкого автономного округа **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Ненецкого автономного округа согласно Приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности Губернатора  
Ненецкого автономного округа



Н.М. Миронов

Приложение  
к постановлению Администрации  
Ненецкого автономного округа  
от 15.07.2021 № 184-п  
«Об утверждении Стандарта  
обслуживания заявителей  
в многофункциональных  
центрах предоставления  
государственных и муниципальных  
услуг на территории  
Ненецкого автономного округа»

**Стандарт  
обслуживания заявителей  
в многофункциональных центрах  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг на территории  
Ненецкого автономного округа**

**Раздел I  
Общие положения**

1. Настоящий стандарт устанавливает основные требования к обслуживанию заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Ненецкого автономного округа (далее – Стандарт).

2. Стандарт разработан в целях повышения качества обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные понятия и сокращения:

1) МФЦ, центр телефонного обслуживания – структурные, в том числе территориально обособленные подразделения казенного учреждения Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – КУ НАО «МФЦ»), осуществляющие обслуживание заявителей;

2) работник МФЦ – работник КУ НАО «МФЦ», осуществляющий непосредственное взаимодействие с заявителем в окне обслуживания или прием и обслуживание вызовов, поступающих по телефону;

3) администратор зала – работник МФЦ, осуществляющий взаимодействие с заявителями в секторе информирования и ожидания МФЦ;

4) услуга – государственная (муниципальная) услуга, предоставление которой осуществляется в МФЦ, и (или) услуга, предоставление которой в МФЦ организовано в соответствии с пунктом 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376;

5) АИС МФЦ – подсистема «Автоматизированная информационная система многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг» государственной информационной системы Ненецкого автономного округа «Информационная система по предоставлению государственных и муниципальных услуг», обеспечивающая автоматизацию основных административно-управленческих процессов в МФЦ;

6) окно обслуживания – рабочее место работника МФЦ, специально оборудованное для приема заявителей;

7) электронная очередь – подсистема АИС МФЦ, предназначенная для регистрации и учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг, отображения статуса очереди, автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание в другое окно обслуживания, формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников МФЦ;

8) система голосового оповещения – элемент электронной очереди, позволяющий дублировать ее текущее состояние: при вызове нового заявителя осуществляет голосовое оповещение о номере в электронной очереди и номере окна обслуживания;

9) талон электронной очереди – контрольный листок, удостоверяющий право заявителя на обращение в окно обслуживания за получением услуги в соответствии с очередностью;

10) предварительная запись – заблаговременно согласованное с МФЦ намерение заявителя обратиться за предоставлением услуги в определенное время, реализуемое посредством выбора даты, времени и места нахождения МФЦ для подачи заявления и документов для получения услуги;

11) портал МФЦ – официальный информационный ресурс МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([mfc.adm-nao.ru](http://mfc.adm-nao.ru)), на котором МФЦ обеспечивает размещение информации, определенной законодательством Российской Федерации и законодательством Ненецкого автономного округа.

4. Иные понятия, используемые в Стандарте, применяются в значениях, определенных законодательством Российской Федерации и законодательством Ненецкого автономного округа.

## Раздел II

### Правила обслуживания заявителей в МФЦ

5. В целях обеспечения безопасности заявителей и работников МФЦ, противодействия терроризму, а также в целях контроля качества предоставления услуг, в МФЦ ведется видео- и аудиозапись, за исключением МФЦ, в которых отсутствует соответствующая техническая возможность.

6. МФЦ осуществляют прием заявителей с целью предоставления государственных и муниципальных услуг со дня вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

7. Перечень предоставляемых услуг размещается на информационном стенде или ином источнике информирования, расположенном в секторе информирования и ожидания МФЦ, а также на портале МФЦ.

8. Прием запросов о предоставлении услуг, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления услуг, ходе рассмотрения запросов о предоставлении услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением услуг, в МФЦ осуществляется бесплатно.

9. Работник МФЦ должен заблаговременно прибыть на свое рабочее место до начала установленного времени обслуживания заявителей, подготовить свое рабочее место к работе и удостовериться, что необходимое программное обеспечение запущено и готово к работе.

10. Обслуживание заявителей в МФЦ осуществляется в порядке очереди. Заявитель, пропустивший свою очередь, обслуживается в порядке общей очереди.

11. Право на обслуживание вне очереди при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории, имеют следующие заявители:

инвалиды 1 и 2 групп;

родители (законные представители) ребенка-инвалида до 18 лет, получающие услугу в отношении такого ребенка;

участники, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан, труженики тыла;

лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

Герои Социалистического труда, Герои труда Российской Федерации и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

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

заявители, пришедшие с детьми до 1,5 лет;

беременные женщины на последних сроках беременности;

лица старше 80 лет;

а также иные категории граждан, имеющие право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. В МФЦ с количеством окон обслуживания более одного (за исключением подразделений, в которых отсутствует соответствующая техническая возможность) прием заявителей осуществляется с помощью электронной очереди.

Прием заявителей, указанных в пункте 11 настоящего Стандарта, при использовании электронной очереди осуществляется работниками МФЦ

по принципу приоритетности по отношению к другим заявителям, заключающийся в возможности обслуживания вне очереди.

13. Поэтапный порядок работы заявителя с электронной очередью состоит из:

- 1) выбора заявителем услуги из отображенного на экране терминала электронной очереди перечня услуг;
- 2) получения талона из терминала электронной очереди;
- 3) ожидания заявителем вызова по номеру талона электронной очереди;
- 4) вызова заявителя по номеру талона электронной очереди.

14. Выбор необходимой услуги, оформление и получение талона осуществляется заявителем самостоятельно через терминал электронной очереди, расположенный в секторе информирования и ожидания МФЦ.

15. При возникновении затруднений в выборе услуги или работе с терминалом электронной очереди заявитель вправе обратиться к администратору зала.

16. Заявитель, получивший талон электронной очереди, ожидает вызова в соответствующее окно обслуживания. Информирование об очереди осуществляется с помощью системы голосового оповещения и отображением информации на электронном табло в секторе информирования и ожидания МФЦ с указанием номера талона электронной очереди и номера окна обслуживания.

17. Если заявитель не обращается в окно обслуживания после двукратного вызова системой голосового оповещения или работником МФЦ (в случае если в МФЦ отсутствует система голосового оповещения) номер талона заявителя исключается из списка заявителей, ожидающих очередь, и работник МФЦ осуществляет вызов следующего по очереди заявителя с целью соблюдения требований по времени ожидания заявителей в очереди. Заявитель, пропустивший свою очередь, оформляет новый талон электронной очереди.

18. В целях удобства обслуживания прием заявителей осуществляется в том числе по предварительной записи.

19. Предварительная запись осуществляется заявителем следующими способами:

- 1) при обращении в центр телефонного обслуживания МФЦ, осуществляющий прием и обслуживание вызовов (по режиму работы указанной службы);
- 2) через портал МФЦ при условии регистрации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (круглосуточно);
- 3) через мобильное приложение «Мои документы»;
- 4) через региональный портал ([uslugi.adm-nao.ru](http://uslugi.adm-nao.ru)) при условии регистрации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (круглосуточно);
- 5) при обращении к администратору зала при посещении МФЦ.

20. Обслуживание заявителя по предварительной записи обеспечивается в случае его обращения в соответствующий МФЦ не позднее времени,

указанного им при осуществлении предварительной записи. В случае обращения заявителя по истечении указанного времени обслуживание заявителя осуществляется в порядке общей очереди.

21. При обслуживании заявителей с ограниченными возможностями здоровья работник МФЦ должен следовать следующим правилам:

1) при получении сигнала звонка, расположенного у пандуса, необходимо незамедлительно выйти и, если у пандуса находится заявитель с ограниченными возможностями здоровья (например, заявители с нарушением опорно-двигательного аппарата, незрячие или слабовидящие заявители) без сопровождающего лица, сопроводить его до стойки регистрации (информирования);

2) помочь заявителю заполнить необходимые документы, взять талон на получение услуги и сопроводить до окна обслуживания с целью получения услуги вне очереди;

3) при общении с незрячим или слабовидящим заявителем работнику МФЦ необходимо постоянно поддерживать аудиальный или тактильный контакт с ним;

4) при общении с заявителем с нарушением слуха работник МФЦ должен убедиться, что заявитель видит его лицо и губы, и после этого начинать разговор, говорить необходимо с обычной скоростью, короткими фразами, употребляя простые выражения и не повышая голос, разговаривая через переводчика жестового языка, работнику МФЦ следует обращаться к заявителю с нарушением слуха, а не к переводчику;

5) при необходимости проинформировать заявителя о порядке и способах оплаты государственной пошлины (иной платы), необходимой для получения услуги, через установленный в МФЦ платежный терминал, а также оказать консультативную и иную помощь при пользовании платежным терминалом;

6) завершив обслуживание заявителя, работник МФЦ должен поблагодарить его за обращение в МФЦ, при необходимости сопроводить заявителя до выхода из помещения МФЦ и попрощаться с ним.

22. Дополнительные правила обслуживания заявителей, не противоречащие Стандарту, могут устанавливаться регламентом деятельности МФЦ и иными локальными нормативными актами КУ НАО «МФЦ».

### Раздел III

#### **Общие требования к работникам МФЦ при взаимодействии с заявителями**

23. При взаимодействии с заявителем:

1) работник МФЦ равно положительно относится к каждому заявителю независимо от социальной, возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания или пола;

2) работник МФЦ первый устанавливает контакт с заявителем, используя доброжелательную интонацию, улыбку;

3) голос работника МФЦ должен звучать уверенно, речь должна быть четкой, грамотной;

4) работник МФЦ обращается к заявителю по имени и отчеству (при наличии) и (или) на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;

5) работник МФЦ доступно доводит до заявителя необходимую информацию, минимизирует употребление профессиональных терминов либо доходчиво объясняя их значение должен убедиться в том, что заявитель понял представленную информацию;

6) работник МФЦ не употребляет в общении с заявителем профессиональный сленг, бытовые фразы;

7) работник МФЦ в процессе взаимодействия с заявителем не отвлекается от общения с заявителем;

8) с заявителями, создающими опасность для жизни, здоровья, имущества других заявителей и работников МФЦ, и мешающими обслуживанию других заявителей, необходимо поступать адекватно: оценивается ситуация, данному заявителю вежливо предлагается покинуть помещение МФЦ. В случае крайней необходимости привлекаются сотрудники правоохранительных органов.

24. К заявителям, в отношении которых применяются действия подпункта 8 пункта 23 настоящего Стандарта, относятся:

1) лица в пачкающей одежде и (или) с пачкающими вещами (предметами), которые могут испачкать заявителей и предметы интерьера;

2) лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, своим видом оскорбляющие человеческое достоинство и общественную нравственность;

3) лица, ведущие себя вызывающе, непристойно и мешающие обслуживанию других заявителей;

4) лица, использующие для передвижения в помещении МФЦ технические средства (роликовые коньки, скейты, велосипеды и т.п.), за исключением лиц, передвигающихся на инвалидных колясках;

5) лица с животными, не помещенными в специальные контейнеры (сумки) для транспортировки, за исключением лиц, использующих собак-поводырей;

6) лица с химическими и взрывоопасными веществами.

25. При взаимодействии с заявителями работники МФЦ не должны:

1) позволять себе невежливые или обидные высказывания в адрес заявителя, разговаривать с ним снисходительно, иронично;

2) отсутствовать на рабочем месте более 5 минут;

3) консультировать своих коллег по вопросам, связанным с обслуживанием иных заявителей;

4) получать в связи с выполнением должностных обязанностей не предусмотренные законодательством Российской Федерации

вознаграждения (ссуды, денежное и иное вознаграждение, услуги, оплату развлечений, отдыха, транспортных расходов) и подарки от физических и юридических лиц.

26. В дополнение к настоящему Стандарту КУ НАО «МФЦ» разрабатывается, утверждается и доводится до сведения работников МФЦ:

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

памятка по обслуживанию инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

#### Раздел IV

#### **Требования к внешнему виду работников МФЦ**

27. Внешний вид работников МФЦ должен соответствовать общепринятому деловому стилю либо стилю одежды, соответствующему рекомендациям по использованию элементов фирменного стиля в форменной одежде сотрудников МФЦ, установленным 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 29.09.2016 № 612.

Дополнительные требования к внешнему виду работников МФЦ могут устанавливаться локальными нормативными актами КУ НАО «МФЦ».

#### Раздел V

#### **Заключительные положения**

28. Контроль за исполнением требований Стандарта осуществляется руководителем КУ НАО «МФЦ».

29. За неисполнение или ненадлежащее исполнение Стандарта работники МФЦ несут дисциплинарную и иную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

---