



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧУКОТСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16 мая 2018 года № 169

г. Анадырь

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Государственном казённом учреждении Чукотского автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Чукотского автономного округа»

В соответствии с пунктом 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, Правительство Чукотского автономного округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Государственном казённом учреждении Чукотского автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Чукотского автономного округа» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Действие настоящего постановления распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2018 года.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Департамент социальной политики Чукотского автономного округа (Подлесный Е.В.).

Председатель Правительства



Р.В. Копин

СТАНДАРТ
обслуживания заявителей при организации предоставления
государственных и муниципальных услуг в Государственном казённом
учреждении Чукотского автономного округа «Многофункциональный
центр предоставления государственных и муниципальных услуг
Чукотского автономного округа»

1. Общие положения

1.1. Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Государственном казённом учреждении Чукотского автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Чукотского автономного округа» (далее - Стандарт, МФЦ) устанавливает цель, принципы и требования к обслуживанию физических и юридических лиц (далее - заявители) при их обращении в МФЦ.

1.2. Настоящий Стандарт разработан в целях обеспечения:
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;

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

4) профессионального и качественного обслуживания заявителей.

1.3. Требования к комфортности предоставления услуг на базе МФЦ, помещению и размещению МФЦ определены Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» и в настоящем Стандарте не устанавливаются.

1.4. Стандарт доводится до сведения заявителей путем публикации на официальном сайте МФЦ <http://mfc87.ru>, размещения в местах обслуживания заявителей.

2. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ

2.1. Принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:

1) индивидуальный подход к заявителям;

- 2) вежливое и уважительное отношение к каждому гражданину, обратившемуся в МФЦ;
- 3) комфорт, дружелюбие и приветливость;
- 4) внимание и готовность помочь;
- 5) своевременность и единообразие предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 6) точная и доступная информация о порядке и условиях предоставления услуг;
- 7) профессионализм - основа эффективного обслуживания;
- 8) личная ответственность за качество работы.

3. Основные правила, порядок и требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

3.1. Прием заявителей в целях получения государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в специально оборудованных местах - окнах консультирования, приема и выдачи документов (далее - окна приема и выдачи документов).

Обслуживание заявителей в окнах приема и выдачи документов осуществляется:

- согласно графику (режиму) работы МФЦ;
- с использованием системы управления электронной очередью.

3.2. В МФЦ обеспечивается возможность предварительной записи на получение государственных и муниципальных услуг.

Предварительная запись осуществляется посредством электронного сервиса на официальном сайте МФЦ <http://mfc87.ru>, при личном обращении в МФЦ, либо по телефону.

3.3. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и информации, предоставляемой заявителем, в окне приема и выдачи документов осуществляется обслуживание одного заявителя.

Допускается одновременное обслуживание в окне приема и выдачи документов двух и более заявителей в случае, если их участие необходимо для получения соответствующей государственной или муниципальной услуги.

Допускается одновременное нахождение в окне приема и выдачи документов заявителя и одного сопровождающего в случае, если заявитель имеет стойкие расстройства функции зрения, слуха или самостоятельного передвижения.

3.4. При приеме заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, а также при выдаче документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, сотрудник МФЦ осуществляет установление личности заявителя посредством проверки тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.5. Не допускается прием заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, выдача документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, без представления заявителем паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также в случаях возникновения сомнения в тождественности личности заявителя с лицом, изображенным на фотографии в паспорте гражданина Российской Федерации, ином документе, удостоверяющем личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации, недействительности паспорта гражданина Российской Федерации, иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации (за исключением государственной услуги на замену паспорта).

3.6. Порядок приема заявлений и документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг, проверки комплектности документов и соответствия документов требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, Чукотского автономного округа, а также порядок выдачи документов, являющихся результатами предоставления государственных и муниципальных услуг, иных административных процедур, осуществляемых работниками МФЦ, определяется соглашениями о взаимодействии между МФЦ и органами, предоставляющими государственные услуги или органами, предоставляющими муниципальные услуги, заключаемыми в соответствии со статьей 18 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.7. Обращения заявителей за получением государственных и муниципальных услуг в МФЦ подлежат регистрации в автоматизированной информационной системе МФЦ.

3.8. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ обязаны соблюдать следующие правила:

- 1) первыми приветствовать заявителя, обращаться к каждому заявителю только на «Вы», если известно имя (имя и отчество) заявителя, использовать его в качестве обращения;
- 2) эмоционально ровно относиться ко всем заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности и социального статуса;
- 3) внимательно слушать заявителя, не прерывать его и не проявлять нетерпение в разговоре с ним;
- 4) смотреть на заявителя во время общения с ним, не кричать, но говорить так, чтобы заявитель слышал;
- 5) переспросить, если не все понятно из разговора с заявителем;
- 6) предоставлять заявителю важную или сложную для запоминания информацию в письменном виде (например, перечни документов, дату следующего посещения, телефон справочной службы, интернет-адрес);
- 7) четко и лаконично формулировать ответы на вопросы заявителя, давать пояснения в отношении предоставления услуг;

8) воздерживаться от негативных (отрицательных) форм ответов, таких как «нельзя», «нет», «никогда»;

9) не навязывать собеседнику свою точку зрения, как можно реже употреблять выражения типа «Вы должны...» (вместо этого: «Я могу рекомендовать Вам...»);

10) сохранять разумный баланс между профессиональным языком и языком доступным для заявителя, удостовериться в том, что заявитель понял сотрудника МФЦ;

11) сохранять позитивный внутренний настрой (заявитель не всегда прав, но уйти он должен в хорошем расположении духа);

12) мягко и корректно побуждать заявителя быть вежливым и соблюдать деловой стиль общения;

13) соблюдать режим обработки и использования персональных данных, ставших ему известными в связи с исполнением своих должностных обязанностей;

14) обеспечивая конфиденциальность дел заявителя, прекратить разговор с ним в случае обращения другого заявителя, попросить в доброжелательной форме подошедшего гражданина подождать.

3.9. Сотрудник МФЦ во избежание представления недостоверной информации не вправе консультировать заявителя по вопросам, требующим специальных знаний, которые выходят за пределы его компетенции.

3.10. При обслуживании заявителей сотрудники МФЦ обязаны соблюдать следующий порядок действий:

1) прибыть на рабочее место заблаговременно до начала рабочей смены;

2) подготовить рабочее место к приему посетителей;

3) приветствовать заявителя, обратившегося в МФЦ за услугой, выяснить его потребности;

4) помочь заявителю зарегистрироваться с использованием системы управления электронной очередью (при необходимости);

5) предложить заявителю использовать выделенное рабочее место (при наличии) с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для получения необходимой услуги в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ), оказать содействие заявителю в заполнении и направлении заявления в электронной форме;

6) на основе выявленных потребностей предоставить услугу, информацию либо проконсультировать заявителя;

7) в случае, если предоставление услуги (консультации) невозможно по какой-либо причине (например, отсутствие у заявителя необходимых документов), корректно и четко разъяснить причину, по которой невозможно предоставить услугу и (или) выполнить иное его требование;

8) стремиться в полном объеме удовлетворить потребности заявителя, обратившегося за услугой, до конца выяснить вопрос, по которому обратился заявитель, и предложить оптимальный вариант его решения;

9) по завершении предоставления услуги (консультации), за которой обратился заявитель, предложить получить другую (сопутствующую) услугу (например, получить информацию по исполнительным производствам, штрафам за нарушение правил дорожного движения, задолженности по налогам и сборам, регистрации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», для представителей субъектов малого и среднего предпринимательства - об услугах акционерного общества «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»), проинформировать заявителя о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием ЕПГУ, предоставить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

10) предложить заявителю принять участие в оценке качества оказания государственных и муниципальных услуг;

11) поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и, попрощавшись с ним, пригласить прийти снова;

12) в конце рабочей смены привести рабочее место в порядок.

3.11. Требования к сотрудникам МФЦ по обслуживанию отдельных категорий граждан:

1) при обслуживании заявителя с нарушением слуха сотрудники МФЦ должны следовать следующим правилам:

привлечь внимание заявителя, дотронувшись до его плеча или махнув рукой;

лицо сотрудника МФЦ должно быть хорошо освещено;

не говорить заявителю с нарушением слуха прямо в ухо (это не позволит ему следить за выражением лица собеседника);

не кричать;

говорить с обычной скоростью;

не прикрывать рот руками;

общаться с заявителем с нарушением слуха коротко и в простых выражениях;

разговаривая через переводчика жестового языка, обращаться к человеку с нарушением слуха, а не к переводчику;

2) при обслуживании заявителя с неадекватным поведением, к которым относятся лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, демонстрирующие агрессивное поведение, сотрудник МФЦ должен следовать следующим правилам:

убедиться по ряду признаков (запах алкоголя, нездоровый блеск в глазах, невнятная или несвязная речь, невозможность сформулировать имеющуюся проблему), что посетитель относится к указанной категории;

предложить посетителю покинуть помещение МФЦ, если просьба не подействовала, предупредить посетителя, что будет вызвана полиция;

пригласить непосредственного руководителя для принятия мер по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

4. Требования к телефонному обслуживанию заявителей

4.1. Сотрудник МФЦ должен предоставлять информацию любому заявителю, позвонившему для получения консультации по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, в пределах компетенции МФЦ.

4.2. Сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием телефонной связи, обязан:

1) начинать ответ на телефонный звонок с приветствия и информации о наименовании МФЦ, своих фамилии, имени и должности;

2) уточнить у заявителя, по какому вопросу он обратился;

3) по запросу представить заявителям информацию о порядке, условиях и сроках предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

4) строить разговор кратко, конкретно и по существу, следить за скоростью своей речи, соблюдать размеренный темп своей речи, четко выговаривать слова;

5) быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять тактичность в общении с заявителями;

6) зафиксировать номер телефона заявителя в случае необходимости подготовки ему ответа (ответ на вопрос заявителя должен быть дан работником в течение следующего рабочего дня со дня обращения заявителя, о чем заявителя следует уведомить);

7) поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ в конце разговора.

4.3. Рекомендуемое время телефонного разговора - не более 10 минут.