



АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 мая 2018 г. № 225-п

Об утверждении Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области

В соответствии с пунктом 1 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", Администрация Волгоградской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

**Губернатор
Волгоградской области**

А.И.Бочаров





УТВЕРЖДЕН

постановлением
Администрации
Волгоградской области

от 28 мая 2018 г. № 225-п

СТАНДАРТ

обслуживания заявителей в многофункциональных центрах
предоставления государственных и муниципальных услуг
Волгоградской области

1. Настоящий Стандарт устанавливает основные требования к порядку обслуживания получателей государственных и муниципальных услуг (далее именуются – заявители) при их обращении в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области (далее именуются – МФЦ), в том числе особенности обслуживания отдельных категорий заявителей, имеющих право на внеочередное обслуживание.

2. Обслуживание заявителей осуществляется согласно графику (режиму) работы МФЦ, утверждаемому государственным казенным учреждением Волгоградской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг", созданным в соответствии с постановлением Правительства Волгоградской области от 28 февраля 2013 г. № 94-п "О создании государственного казенного учреждения Волгоградской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" и уполномоченным на организацию деятельности МФЦ.

3. Работники МФЦ при обслуживании заявителей обязаны соблюдать следующий порядок действий:

- 1) приветствовать заявителя, выяснить цель его обращения в МФЦ;
- 2) на основе обращения заявителя предоставить информацию по вопросам оказания государственной и (или) муниципальной услуги;
- 3) в случае если предоставление государственной и (или) муниципальной услуги невозможно по какой-либо причине (например, отсутствие у заявителя необходимых документов), корректно и четко разъяснить причину, по которой невозможно предоставить соответствующую услугу;
- 4) в случае если решение спорной ситуации невозможно, предложить заявителю оформить обращение в письменном виде;
- 5) проинформировать заявителя о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

6) предложить заявителю раздаточные материалы, информирующие о возможностях и преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (при наличии);

7) предложить заявителю принять участие в оценке качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе предложить оставить свой номер сотового телефона для СМС-опроса, акцентируя внимание на том, что СМС-опрос является бесплатным сервисом;

8) поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ и, попрощавшись с ним, пригласить прийти снова.

4. Работники МФЦ при обслуживании заявителей в секторе информирования и ожидания обязаны:

1) информировать об услугах, предоставляемых на базе МФЦ, системах самообслуживания, возможностях получения сервиса с их помощью;

2) оказывать помощь в получении посредством терминального устройства электронной очереди (далее именуется – терминальное устройство) талона на обслуживание в секторе приема в целях получения государственной и (или) муниципальной услуги, а также информировать заявителя о возможности получения с помощью этого талона нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, проинформировав об этом работника МФЦ, осуществляющего обслуживание заявителей в окне сектора приема;

3) предложить пройти в сектор ожидания для приглашения заявителя к конкретному окну сектора приема;

4) при отсутствии очереди в секторе информирования и ожидания по просьбе заявителя осуществлять проверку комплектности документов, необходимых для получения запрашиваемой государственной и (или) муниципальной услуги, затем проводить заявителя к окну сектора приема, в котором будет осуществляться обслуживание заявителя;

5) оказывать помощь заявителю в пользовании платежным терминалом при оплате государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной и (или) муниципальной услуги, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также информационным киоском при оценке качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

6) осуществлять вызов заявителей, обратившихся по предварительной записи, в окно сектора приема по времени, на которое заявитель осуществил предварительную запись, одним из следующих способов:

через Единый портал сети центров и офисов "Мои документы" (МФЦ) Волгоградской области по адресу: <http://mfc.volganet.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

через терминальное устройство, расположенное в МФЦ;
посредством телефонного обращения;

7) в случае если при осуществлении информирования и консультирования не может быть дан полный и точный ответ, предложить заявителю взять посредством терминального устройства талон на получение консультации и информации в окне сектора приема.

5. Работники МФЦ при обслуживании заявителей в секторе приема обязаны:

1) в случае если прием запроса о предоставлении государственной и (или) муниципальной услуги либо предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг (далее именуется – запрос) по какой-либо причине невозможен, разъяснить заявителю причину отказа в приеме запроса;

2) перед началом совершения действия по организации предоставления (предоставлению) государственной и (или) муниципальной услуги информировать заявителя о времени совершения указанного действия;

3) осуществлять формирование комплекта документов, необходимых для оказания государственной и (или) муниципальной услуги, в соответствии с административными регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) если заявителю необходимо расписаться в документе, предложить ознакомиться с документом и указать в каком именно месте необходимо поставить свою подпись;

5) зарегистрировать запрос в государственной информационной системе "Контроль исполнения административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области", ведение и использование которой осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Волгоградской области от 27 мая 2013 г. № 272-п "О государственной информационной системе "Контроль исполнения административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области".

6. При обслуживании заявителей работники МФЦ должны соблюдать следующие правила:

1) первыми приветствовать заявителей;

2) внимательно слушать заявителей и выражать готовность к решению возникших вопросов;

3) обеспечивать конфиденциальность обращения заявителей. В целях обеспечения режима конфиденциальности персональных данных и иной информации, предоставляемой заявителем в окне сектора приема одновременно осуществляется обслуживание одного заявителя.

Одновременное обслуживание двух и более заявителей допускается в случае если их участие необходимо для совершения административных процедур в соответствии с законодательством, регламентирующим предоставление государственных и муниципальных услуг, а также если заявитель не имеет возможности самостоятельного передвижения;

4) прием запроса осуществляется одним работником МФЦ, обслуживающим заявителей в окне сектора приема;

7. Предоставление заявителям государственных и муниципальных услуг осуществляется при соблюдении условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов, установленных Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации".

8. Право на обслуживание вне очереди имеют следующие категории граждан:

ветераны Великой Отечественной войны;

инвалиды I и II (нерабочей) групп;

беременные женщины;

женщины, пришедшие на прием в МФЦ с детьми до 3-х лет.

9. При обслуживании заявителя с агрессивным поведением, работник МФЦ должен следовать следующим правилам:

предложить посетителю покинуть помещение МФЦ, а если просьба проигнорирована – предупредить о том, что будет вызвана полиция;

пригласить сотрудника охраны МФЦ, а также непосредственного руководителя МФЦ для принятия мер по предупреждению разрастания конфликта и обеспечению безопасности в помещении МФЦ.

10. В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования.

Работник МФЦ, ответивший на звонок:

приветствует позвонившего и представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

просит представиться позвонившего и выясняет цель обращения;

информирует позвонившего по существу обращения;

перед завершением разговора интересуется – есть ли другие вопросы, затем благодарит за обращение в МФЦ и прощается.

При невозможности самостоятельного ответа на поставленные вопросы заявителя выполняет переадресацию телефонного звонка на другое должностное лицо или же сообщает заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

В случае если решение поставленных в обращении вопросов не относится к компетенции МФЦ, рекомендует обратиться в уполномоченный орган, адрес и контактные данные которого предоставляются.

11. Внешний вид работников МФЦ должен соответствовать Методическим рекомендациям по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля "Мои Документы", утвержденным приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 г. № 612.