



АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 03.04.2018

Курск

№ 281-па

Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Курской области

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17 февраля 2017 г. № 209 «О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация Курской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт обслуживания заявителей в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Курской области.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Курской области А.Т.Стрелкова.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2018 года.

Губернатор
Курской области



А.Н.Михайлов



304689 426107

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
Курской области
от 03.04.2018 № 281-па

**Стандарт обслуживания
заявителей в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг
Курской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает основные принципы и порядок обслуживания граждан (уполномоченных представителей граждан), уполномоченных представителей юридических лиц (далее – заявители) при их обращении в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Курской области, его территориально обособленные структурные подразделения, организации, привлекаемые к реализации функций многофункционального центра в соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ, привлекаемые организации).

1.2. Настоящий Стандарт разработан в целях повышения степени удовлетворенности заявителей за счет улучшения качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

1.3. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 г. № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 сентября 2016 г. № 612 «Об утверждении Методических рекомендаций по оформлению многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с использованием единого фирменного стиля «Мои Документы»;

постановлением Администрации Курской области от 27.02.2013 № 87-па «Об уполномоченном многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг в Курской области»;

постановлением Администрации Курской области от 03.07.2015 № 403-па «Об утверждении Порядка исчисления платы за выезд работника областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» к заявителю и Перечня категорий граждан, для которых организация выезда работника областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» осуществляется бесплатно»;

постановлением Администрации Курской области от 19.07.2017 № 586-па «Об организации предоставления государственных, муниципальных, дополнительных (сопутствующих) услуг субъектам малого и среднего предпринимательства в областном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;

распоряжением Администрации Курской области от 22.03.2012 № 202-ра «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в областном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

1.4. Положения Стандарта распространяются на организацию обслуживания заявителей в МФЦ, привлекаемых организациях, на всех работников МФЦ, привлекаемых организаций, чья деятельность связана с обслуживанием заявителей при обращении их в МФЦ, привлекаемую организацию (далее – работники МФЦ), если настоящим Стандартом не установлено иное.

1.5. Настоящий Стандарт доводится до сведения заявителей путем публикации на официальном сайте МФЦ, привлекаемых организаций и путем размещения в местах обслуживания заявителей.

2. Требования к помещению и размещению МФЦ

2.1. Здание (помещение) МФЦ оборудуется и оснащается в соответствии с Правилами организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Правила).

2.2. Помещения МФЦ оборудуются средствами пожаротушения, системой кондиционирования воздуха и системой охраны.

2.3. На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.4. В соответствии с Правилами помещение МФЦ состоит из следующих функциональных секторов (зон):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

3. Требования к организации сектора информирования и ожидания

3.1. Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

3.2. Сектор информирования и ожидания в соответствии с Правилами включает в себя:

а) информационные стенды или иные источники информирования, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг, в том числе:

перечень государственных и муниципальных услуг, предоставление которых организовано в МФЦ;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственных и муниципальных услуг, порядок их уплаты;

информацию о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ;

информацию о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ за нарушение порядка

предоставления государственных и муниципальных услуг;

информацию о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ, привлекаемыми организациями или работниками МФЦ обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

режим работы и адреса МФЦ и привлекаемых организаций, находящихся на территории Курской области;

иную информацию, необходимую для получения государственной и муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации, в том числе указанной в подпункте «а» настоящего пункта;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций), региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

г) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг;

д) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;

формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

Электронная система управления очередью функционирует в течение всего времени приема посетителей и исключает возможность ее произвольного отключения работниками МФЦ.

3.3. В секторе информирования и ожидания МФЦ обеспечивается возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины или иной платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Требования к организации сектора приема заявителей

4.1. Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.

4.2. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

5. Основные принципы и порядок обслуживания заявителей в МФЦ:

5.1. Принципы обслуживания заявителей в МФЦ:

индивидуальный подход к заявителям;

внимательное, приветливое, вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;

обеспечение комфортных условий обслуживания в соответствии с установленными требованиями;

оперативное обслуживание заявителей;

единообразие организации предоставления услуг независимо от расположения подразделения МФЦ;

предоставление заявителям достоверной и актуальной информации о порядке и условиях предоставления услуг в доступной форме;

соблюдение сроков осуществления административных процедур, связанных с приемом заявлений и документов, их обработкой, передачей в соответствующий орган власти, получением результата услуги и выдачи его заявителю;

профессионализм и личная ответственность работников МФЦ за качество обслуживания заявителей.

5.2. Прием заявителей в МФЦ осуществляется в соответствии с графиком (режимом) приема заявителей, утвержденным локальным актом МФЦ. Режим приема заявителей должен соответствовать требованиям, установленным подпунктом «в» пункта 18 Правил.

В привлекаемых организациях график (режим) приема заявителей должен соответствовать графику (режиму) работы соответствующей привлекаемой организации, но не менее нормативов, указанных в пункте 35 Правил.

МФЦ обеспечивается возможность ознакомления заявителей с графиком (режимом) приема заявителей путем размещения указанной

информации на информационных вывесках при входе в МФЦ, на информационных стендах, на официальном сайте МФЦ, путем информирования заявителей при обращении в МФЦ лично, по телефону, путем направления письменного обращения, в том числе по электронной почте, иными способами, предусмотренными действующим законодательством.

5.3. При обслуживании заявителей работники МФЦ обязаны следовать следующим правилам:

осуществлять прием заявителей в соответствии с установленным режимом (графиком) приема заявителей;

осуществлять прием заявителей при использовании электронной системы управления очередью (за исключением приема в территориально обособленных структурных подразделениях и в привлекаемых организациях);

соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность;

приветствовать и обращаться к заявителю в уважительной форме, если известно имя и отчество заявителя, то использовать их в качестве обращения;

эмоционально ровно относиться ко всем заявителям вне зависимости от их возраста, пола, национальности и социального статуса;

внимательно слушать заявителя, не прерывать в середине фразы, не проявлять нетерпение в разговоре с ним;

вежливо переспросить заявителя, если не все понятно из разговора с ним;

чётко формулировать ответы на вопросы заявителей, давать пояснения в отношении предоставления услуг;

не употреблять однозначных, отрицательных, неопределенных форм ответов;

не злоупотреблять в разговоре с заявителем профессиональным языком;

в случае если допущена ошибка или причинены неудобства, признать это и извиниться. Если ошибка допущена кем-то из коллег, то извиниться за ошибку коллеги;

в случае если обслуживание заявителя не может быть завершено до наступления регламентного перерыва или перерыва на обед, а также до окончания рабочего дня, осуществить все действия по предоставлению услуги (услуг) либо проинформировать старшего по должности работника МФЦ или непосредственного руководителя о сложившейся ситуации. Он в свою очередь должен принять необходимые меры по завершению обслуживания заявителя, в том числе посредством привлечения другого специалиста.

В случае возникновения конфликтной ситуации с негативно настроенным заявителем работнику МФЦ следует, избегая агрессии,

раздражения или обвинения, выслушать заявителя, не перебивая и не споря, предоставляя возможность заявителю высказать претензии.

5.4. Работникам МФЦ запрещено:

в процессе общения с заявителем отвлекаться на ситуации и предметы, не связанные с данным процессом, осуществлять действия, не связанные с выполнением должностных обязанностей в рабочее время на рабочем месте;

злоупотреблять должностными полномочиями, склонять кого-либо к правонарушениям, в том числе, имеющим коррупционную направленность;

разглашать сведения конфиденциального характера или служебную информацию, ставшие ему известными в связи с исполнением должностных обязанностей;

допускать в отношении заявителей, коллег, иных лиц высказывания или действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языковой принадлежности, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

допускать в присутствии заявителей высказывания, суждения, давать оценку в отношении деятельности МФЦ, его работников, органов государственной власти и местного самоуправления, их руководителей;

рекламировать и осуществлять информирование заявителей об услугах и сервисах, предоставление которых в МФЦ в соответствии с законодательством и соглашениями о взаимодействии, заключенными уполномоченным МФЦ с органами власти и органами местного самоуправления, не осуществляется.

